

**Universidade do Porto**

**Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação**

**HERÓIS POR QUE CAUSA?**  
***STRESS* OCUPACIONAL E *WORK ENGAGEMENT* EM BOMBEIROS**  
**VOLUNTÁRIOS E SAPADORES**

**Nilsa Ribeiro**

Outubro, 2016

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado de Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora **Filomena Jordão** (FPCEUP).

## **AVISOS LEGAIS**

O conteúdo desta dissertação reflete as perspetivas, o trabalho e as interpretações da autora no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, a autora declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. A autora declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade intelectual.

## **Agradecimentos**

A presente dissertação representa o culminar de um percurso de cinco anos. Cinco anos repletos de alegrias, risos, tristezas, choros, cansaço e aprendizagem. Cinco anos repletos de momentos e de pessoas que fizeram com que tudo valesse a pena.

Aos heróis que tornaram este estudo possível e que estão presentes no nosso dia-a-dia, dispostos a arriscar as suas vidas para nos salvar.

À Professora Doutora Filomena Jordão, por todo o apoio, paciência, dedicação e orientação na descoberta do mundo da investigação.

Aos meus pais, por todo o vosso amor, por toda a preocupação, devoção e encorajamento nos momentos mais difíceis. Por serem o local onde posso encontrar carinho e amor eterno.

À minha irmã, Alice, por todos os dias me fazer lutar por ser alguém melhor, com ela, por ela, para ela. Obrigada por seres a melhor pessoa que tenho comigo.

Ao João, pela presença constante, pelo amor imenso e por ser o meu porto de abrigo, todos os dias.

À minha tia e aos meus avós, por todo o orgulho e por nunca terem duvidado de mim. Avô, tenho-te comigo, eternamente.

À Catarina e à Elisabete, por serem o melhor exemplo de verdadeira amizade, desde sempre. São as irmãs que o meu coração escolheu.

À Cláudia, à Inês e à Catarina, por estarem presentes desde o primeiro dia, por todos os momentos de felicidade e desespero, e por toda a amizade nestes cinco anos.

Ao Rui, por me ter ajudado a crescer tanto no último ano, e por ser o exemplo que quero seguir.

A todos vocês, um enorme obrigada, por me tornarem em quem sou hoje. Sem vocês, nada disto seria possível.

## Resumo

As novas exigências do mundo do trabalho tornam urgente uma grande capacidade de adaptação por parte dos indivíduos (Robbins, 2004). Assim, é importante o estudo do *Stress* Ocupacional de um modo holístico, através da exploração do *eustress* e do *distress* (Nelson & Simmons, 2003). Nelson e Simmons (2003) destacam que os indivíduos que experienciam *eustress* poderão estar envolvidos com o trabalho. Portanto, podem apresentar *Work Engagement*: um estado mental positivo perante o trabalho, caracterizado por vigor, dedicação e absorção (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Os bombeiros têm uma das atividades mais propícias à evolução de *Stress* Ocupacional, já que se envolvem constantemente em situações de emergência (Murta & Tróccoli, 2007). Contudo, mesmo perante essas exigências, poderão ter prazer em lidar com elas (Schaufeli & Bakker, 2004), podendo evidenciar *eustress* e *Work Engagement*.

Assim, pretendemos perceber, através da perspectiva de uma amostra de bombeiros, se se verificam evidências da relação entre *Stress* Ocupacional e *Work Engagement*, comparando bombeiros voluntários e sapadores. Este é um estudo de caso duplo, de natureza qualitativa, não experimental, transversal e exploratória, cujas técnicas de recolha de dados consistiram na análise documental e na entrevista semiestruturada, ancorada na Técnica dos Incidentes Críticos (TIC), em que participaram 6 bombeiros voluntários e 6 sapadores. A informação recolhida foi sujeita a uma análise de conteúdo, através do *software Nvivo 11*.

Os resultados indicam que a atividade dos bombeiros é sentida como *stressante*, evidenciando-se fontes de *distress*, com maior predominância, e de *eustress*. Adicionalmente, verificou-se que os recursos do trabalho e pessoais potenciam o *Work Engagement*, mais evidente nos bombeiros sapadores, e que, por sua vez, motiva os participantes para o desempenho. Por fim, verificou-se a existência de uma relação entre o *Stress* Ocupacional e o *Work Engagement*, que atua como *buffer* do *distress*. Os recursos, por sua vez, têm um efeito moderador no *Stress* Ocupacional. O presente estudo pode constituir um contributo para o desenho de intervenções e estratégias de prevenção de consequências negativas provindas das exigências da atividade dos bombeiros, bem como potenciar as suas consequências positivas.

**Palavras-Chave:** *Stress* Ocupacional, *Work Engagement*, Modelo *Job Demands-Resources*, bombeiros voluntários, bombeiros sapadores.

## Abstract

The new requirements of the work's systems make urgent great adaptation skills by individuals (Robbins, 2004). Thus, the study of Occupational Stress by an holystic model is important, throughout the exploration of *eustress* and *distress* (Nelson & Simmons, 2003). Nelson and Simmons (2013) point out that the individuals who experience *eustress* may be engaged with their work. They can, then, present Work Engagement: a positive mental state towards work, characterized by the presence of vigour, dedication and absorption (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Firefighters have one of the most conducive to Occupational Stress activities, once they're constantly involved in emergency situations (Murta & Tróccoli, 2007). However, even facing such demands, they can feel pleasure in dealing with them (Schaufeli & Bakker, 2004), and experiment *eustress* and *Work Engagement*.

With the present study, we aim to understand, through the perspective of a sample of firefighters, if there are evidences of the relationship between Occupational Stress and Work Engagement, comparing the concepts between two groups of firefighters: volunteer and sapper. This is a double case study, of qualitative, non-experimental, transversal and exploratory nature, in which the data collection techniques consisted on documental analysis and semistructured interviews, anchored at Critical Incidents Tecnhique. The participants were 6 volunteer firefighters and 6 sapper firefighters. Subsequently, the collected data was subjected to a content analysis, through the software *Nvivo 11*.

The results show that the firefighters activity is perceived as stressful, revealing *distress* sources, with higher prevalence, and *eustress* sources. Farther, it was verified that work and individual sources promote Work Engagement, more evident in professional firefighters, and which, in turn, motivates the participants to their performances. It was also found the existence of a connexion between Occupational Stress and Work Engagement, which acts as a buffer of *distress*. The sources, in turn, have a moderating effect on Occupational Stress. This study can be an important contribute to the development of interventions to prevent the negative consequences of firefighters' job demands, as well as to enhance the positive ones.

**Key-Words:** Occupational Stress, Work Engagement, Job Demands-Resources' Model, volunteer firefighters, sapper firefighters.

## Resumé

Les nouvelles exigences du monde du travail rendent urgente une grande capacité d'adaptation des individus (Robbins, 2004). D'où l'importance de l'analyse du *Stress* Occupationnel d'une manière holistique par l'exploration du *eustress* et du *distress* (Nelson & Simmons, 2003). Nelson et Simmons (2003) démontrent que les individus qui ont *eustress* sont engagés avec le travail. Ainsi, ils peuvent présenter *Work Engagement*: un état mental positif face au travail, caractérisé par la présence de force, dévouement et absorption (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002). Les pompiers ont l'une des activités les plus propices au développement de *Stress* au travail, car ils s'engagent constamment dans des situations d'urgence (Murta & Tróccoli, 2007). Néanmoins, même face à ces exigences, ils pourront avoir du plaisir à les gérer (Schaufeli & Bakker, 2004), montrant *eustress* et *Work Engagement*.

Ainsi, nous désirons comprendre, à travers la perspective d'un échantillon de pompiers, s'il y a un rapport entre *Stress* Occupationnel et *Work Engagement*, en comparant ces concepts entre pompiers volontaires ou pompiers professionnels. Nous sommes face à une étude de cas double, de nature qualitative, non expérimentale, transversale et exploratoire dont les techniques de recherche ont consisté à analyser des documents et à faire un entretien semi structuré selon la Technique des Incidents Critiques, où ont participé 6 pompiers volontaires et 6 professionnels. Postérieurement, nous avons soumis l'information à une analyse de contenu, par le *software Nvivo 11*.

Les résultats indiquent que l'activité de les pompiers est définie comme *stressante*, existant fontes de *distress*, principalement, et de *eustress*. De plus, nous avons noté que les resfontes du travail et personnelles accentuent le *Work Engagement*, plus évidente chez les pompiers professionnels, et qui, à son tour, motive les participants au performance. Enfin, nous avons noté l'existence d'une relation entre le *Stress* Occupationnel et le *Work Engagement*, celui-ci jouant le rôle de *buffer* du *distress*. Les resfontes, à son tour, ont un effet modérateur sur le *Stress* Occupationnel. Cette étude peut contribuer à tracer les interventions de prévention de conséquences négatives provenant des exigences de l'activité des pompiers, comme renforcer les conséquences positives.

**Mots-clés:** *Stress* Occupationnel, *Work Engagement*, Modéleo *Job Demands-Resources*, pompiers volontaires, pompiers professionnels.

## **Abreviaturas**

ANPC – Autoridade Nacional da Proteção Civil

ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

CNQ – Catálogo Nacional das Qualificações

CPP – Classificação Portuguesa das Profissões

IC – Incidente Crítico

ICNF – Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas

INE – Instituto Nacional de Estatística

JD-R – *Job Demands-Resources*

MHS – Modelo Holístico do Stress

TIC – Técnica dos Incidentes Críticos

## Índice

Introdução.....	1
Enquadramento Teórico .....	4
1. <i>Stress</i> Ocupacional .....	4
2. <i>Work Engagement</i> .....	7
3. <i>Modelo Job Demands-Resources</i> .....	9
4. O <i>Stress</i> Ocupacional e o <i>Work Engagement</i> nos bombeiros: heróis por que causa?.....	12
Estudo empírico.....	15
1. Objetivos do estudo e Questões de Investigação.....	15
2. Método.....	15
2.1.Estudo de caso duplo.....	16
2.1.1. Contexto .....	17
2.1.2. Casos .....	17
2.2.Unidades de Análise: Participantes .....	17
2.2.1. Seleção dos participantes .....	17
2.2.2. Caracterização dos participantes .....	18
2.3.Técnicas de recolha de informação .....	19
2.4.Procedimento.....	21
2.5.Técnica de análise da informação .....	22
Redução da Informação, Resultados e Discussão .....	23
1. Redução da Informação .....	23
2. Resultados e sua discussão .....	24
2.1.Fontes de <i>Stress</i> Ocupacional.....	24
2.2.Gestão do <i>Stress</i> Ocupacional .....	27
2.3. <i>Work Engagement</i> e outros fatores potenciadores do desempenho .....	29



2.4. Que diferenças entre bombeiros sapadores e bombeiros voluntários?.....	33
2.4.1. Fontes de <i>Stress</i> Ocupacional.....	34
2.4.2. Estratégias para lidar com o <i>Stress</i> Ocupacional .....	34
2.4.3. <i>Work Engagement</i> e outros fatores potenciadores do desempenho .....	35
2.4.4. Recursos do trabalho e recursos pessoais.....	36
Conclusão e Reflexões finais.....	37
1. Considerações acerca dos resultados obtidos .....	37
2. Limitações metodológicas .....	42
3. Sugestões para futuras investigações.....	42

## Índice de Quadros

<i>Quadro 1.</i> Caracterização dos participantes do estudo .....	19
<i>Quadro 2.</i> Estratégias de <i>Coping</i> .....	27
<i>Quadro 3.</i> <i>Work Engagement</i> e outros fatores potenciadores do desempenho.....	30
<i>Quadro 4.</i> Recursos do trabalho e recursos pessoais .....	32
<i>Quadro 5.</i> Exigências <i>stressoras</i> nos bombeiros sapadores e nos voluntários.....	34
<i>Quadro 6.</i> Estratégias de <i>coping</i> nos bombeiros sapadores e nos bombeiros voluntários.....	35
<i>Quadro 7.</i> <i>Work Engagement</i> e outros fatores potenciadores do desempenho nos bombeiros sapadores e nos voluntários .....	36
<i>Quadro 8.</i> Recursos do trabalho e recursos pessoais nos bombeiros sapadores e nos bombeiros voluntários.....	36

## Índice de Anexos

<i>Anexo A.</i> Protocolo de Estudo de Caso.....	52
<i>Anexo B.</i> Pedido de colaboração às organizações .....	56
<i>Anexo C.</i> Declaração de Consentimento Informado.....	57
<i>Anexo D.</i> Guião da Técnica dos Incidentes Críticos .....	58
<i>Anexo E.</i> Folha de instruções da Técnica dos Incidentes Críticos.....	62
<i>Anexo F.</i> Sistema de Categorias e sua Definição Operacional.....	64
<i>Anexo G.</i> Exigências <i>stressoras</i> .....	68

## Introdução

O trabalho ocupa um lugar cada vez mais central na vida dos indivíduos, podendo ser fonte tanto de inúmeras realizações pessoais, como de problemas ao nível da sua saúde (Canova & Porto, 2010). De facto, perante as novas exigências do mundo do trabalho, é fundamental que os indivíduos se adaptem rapidamente às constantes mudanças (Robbins, 2004), nomeadamente, envolvendo-se positivamente com o seu trabalho, em ordem a lidar com tais problemas.

Neste sentido, é fundamental estudar o conceito *Work Engagement*, definido por Schaufeli e Bakker (2004) como um estado mental positivo e gratificante relacionado com o trabalho, sendo caracterizado principalmente por três dimensões: vigor, dedicação e absorção. A investigação tem demonstrado que o *Work Engagement* pode ser predito por vários fatores, como é o caso dos recursos pessoais e dos recursos no trabalho, desde o salário e oportunidades de carreira, ao suporte social dos colegas e dos supervisores, *feedback* acerca do desempenho, entre outros (Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou, 2007). Por esta razão, o Modelo *Job Demands-Resources* (JD-R) afigurou-se-nos como fundamental para abordar o tema em estudo. Este modelo postula que, para além do papel importante dos recursos pessoais na determinação do *Work Engagement* (Bakker & Demerouti, 2008), este ainda pode ser predito por outros constructos. Neste sentido, cada organização possui características distintas no que diz respeito ao trabalho, as quais se podem organizar em duas categorias: os recursos do trabalho e as exigências do trabalho, que, por sua vez, podem ser desafiantes ou impeditivas (LePine, Podsakoff, & Lepine, 2005; Van den Broeck, De Cuyper, De Witte, & Vansteenkiste, 2010). Tendo em conta tais exigências presentes no trabalho, torna-se importante verificar como o indivíduo as percebe e conhecer as suas capacidades para lhes responder.

É aqui que somos remetidos para o conceito de *Stress* Ocupacional. De uma perspetiva transaccional, este *stress* consiste no desequilíbrio que a pessoa percebe entre essas exigências e a sua capacidade para lhes responder, que determinará o modo como o mesmo lida com as mesmas (Lazarus & Folkman, 1987). Do ponto de vista do Modelo Holístico do Stress (MHS) de Nelson e Simmons (2003), as respostas a essas exigências ou fatores *stressores* podem ser positivas (*eustress*) ou negativas (*distress*). Assim, no contexto das mudanças do trabalho, torna-se cada vez mais relevante analisar o *Stress* Ocupacional nos

indivíduos e a sua associação com o *Work Engagement*, ou seja, ao seu envolvimento positivo com o seu trabalho, metas que nos propomos a cumprir no presente estudo.

Segundo Maia (2007), as profissões em que se atua em situações de crise são aquelas em que pode haver uma maior sensação de impotência ou circunstâncias em que a vida dos profissionais corre perigo. Dentro destas profissões, destacam-se os bombeiros, cuja exposição a tais situações tanto pode fazer com que surjam oportunidades para os profissionais desenvolverem estratégias adequadas para lidar com elas, como também pode trazer mal-estar (Maia, 2007). Esse mal-estar pode ser reduzido com os recursos disponíveis, tanto pessoais como do trabalho e, portanto, diminuir a percepção de vulnerabilidade e o nível de *Stress* Ocupacional. De facto, segundo o Catálogo Nacional das Qualificações (CNQ), faz parte das tarefas dos bombeiros, entre outras, executar operações de extinção de incêndios urbanos, florestais e industriais, manobras de busca e salvamento, técnicas de socorrismo, desencarceramento, desobstrução, salvamento e controlar acidentes com matérias perigosas (Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, ANQE, 2008). Assim, podemos concluir que o envolvimento constante neste tipo de situações faz dos bombeiros indivíduos com uma das profissões mais suscetíveis ao desenvolvimento de *Stress* Ocupacional (Murta & Tróccoli, 2007).

Porém, para além de ser uma profissão favorável ao desenvolvimento de *Stress* Ocupacional, pode também ser uma profissão em que está presente um grande envolvimento. De acordo com Schaufeli e Bakker (2004), alguns indivíduos, apesar das elevadas exigências no seu trabalho, conseguem encontrar prazer em trabalhar e em lidar com elas. Rich, Lepine e Crawford (2010) verificaram que os bombeiros que demonstravam *Work Engagement* investiam as suas energias na realização das suas tarefas, para além de tenderem a ser mais prestáveis, corteses e envolvidos em assuntos organizacionais. Além disso, Naudé e Rothmann (2006), num estudo com trabalhadores de emergência (como bombeiros, paramédicos e condutores de ambulâncias) verificou que o *Stress* Ocupacional podia ter impacto no *Work Engagement*, através das suas consequências negativas, como a exaustão emocional e a despersonalização. Daqui resulta a pertinência de explorar mais aprofundadamente, e de um modo mais integral, esta relação entre o *Work Engagement* e o *Stress* Ocupacional nos bombeiros.

Portanto, o objetivo geral deste estudo é perceber, através da perspetiva de uma amostra de bombeiros, se, de facto, se verificam evidências da relação entre *Stress* Ocupacional e *Work Engagement*, comparando bombeiros voluntários e bombeiros sapadores. Assim, tendo em conta este objetivo geral, e considerando a perspetiva dos

participantes, podem-se definir os seguintes objetivos específicos: (1) verificar se há evidências de *eustress* e/ou *distress*; (2) identificar as fontes desse *stress*; (3) averiguar se há evidências das dimensões do *Work Engagement* (vigor, dedicação e absorção) e as suas fontes; (4) analisar a relação entre a vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement*; e (5) comparar a vivência de *Stress* Ocupacional e de *Work Engagement* entre os bombeiros voluntários e os bombeiros sapadores.

Em síntese, torna-se pertinente estudar, nesta população, não só o *Stress* Ocupacional, como a sua relação com o *Work Engagement*, uma vez que os resultados positivos proporcionados por um envolvimento com o trabalho podem ser úteis não só para os bombeiros enquanto indivíduos, como também para toda a organização (Airilia, Hakanen, Punakallio, Lusa, & Luukkonen, 2012). Esta utilidade pode ser verificada porque estes resultados positivos podem aumentar a intenção dos indivíduos para se manterem no seu emprego por mais tempo, para além de poderem melhorar a sua saúde (Airilia et al., 2012), através, nomeadamente, da diminuição dos níveis de *distress* no trabalho.

A comparação entre bombeiros voluntários e bombeiros sapadores resulta do facto de os primeiros, por realizarem esta atividade de forma livre e voluntária, poderem apresentar mais evidências de *Work Engagement* e de *eustress*. Pelo contrário, espera-se que os bombeiros sapadores, por possuírem regalias adicionais, apresentem menos sentimentos de *Work Engagement*, já que poderão sentir-se motivados por outras razões.

O presente estudo estruturar-se-á em quatro partes. A primeira parte constitui o enquadramento teórico, em que são abordados conceitos teóricos como o *Stress* Ocupacional, *Work Engagement* e o Modelo JD-R, como uma ligação entre os dois conceitos e a sua aplicação aos bombeiros. Já na segunda parte, referente ao estudo empírico em si, será descrita a investigação realizada. Aqui, apresentaremos a amostra, o método e os procedimentos metodológicos utilizados para a realização do estudo. De seguida, numa terceira parte, será feita uma exposição dos resultados e a sua discussão, passando-se, por fim, à última secção, em que procedemos à conclusão e reflexões finais acerca dos mesmos.

## Enquadramento Teórico

### 1. *Stress* Ocupacional

Apenas após a Segunda Guerra Mundial, altura em que se deu relevo à pesquisa do *stress* devido à sua importância para o combate militar, é que se percebeu a inevitabilidade deste aspeto na vida do indivíduo (Lazarus & Folkmann, 1984).

O *stress* tem sido definido tanto enquanto estímulo proveniente do meio - em que as definições focam situações no ambiente que são *stressoras* -, como enquanto resposta por parte do indivíduo - assumindo-se que a pessoa reage com *stress* às situações (Lazarus & Folkmann, 1984). Neste âmbito, salienta-se a perspetiva de Selye (1976), segundo a qual, independentemente da situação e do indivíduo, o *stress* evidenciar-se-ia se se revelasse um padrão de reação não específico com um conjunto de sintomas. Sonnentag e Frese (2003) acrescentam, ainda, outras duas definições vigentes: o *stress* como uma discrepância, e o *stress* como um conceito transacional. O conceito relacionado com a discrepância descreve o *stress* como uma incongruência entre os desejos do indivíduo e o ambiente (Edwards, 1992), enquanto o conceito transacional, introduzido por Lazarus (1966), assume que o *stress* resulta de uma transação mutável entre o indivíduo e o meio. Mais tarde, Lazarus e Folkmann (1984) definiram o *stress* psicológico como uma relação entre a pessoa e o ambiente que põe em perigo o bem-estar do indivíduo e que é avaliada por ele como correspondendo ou ultrapassando os seus recursos.

Nos dias de hoje, o *Stress* Ocupacional está-se a tornar cada vez mais comum na vida dos indivíduos, sendo resultado de uma exposição a uma variedade de fatores no ambiente do trabalho e das próprias condições do emprego (Wu, Zhu, Li, Wang, & Wang, 2008). Assim, dadas as rápidas mudanças tecnológicas, o aumento das exigências de eficiência aos colaboradores e da competitividade, instala-se um clima dinâmico nas organizações que coloca os indivíduos sob pressão e cria cada vez mais altos níveis de *Stress* Ocupacional (Hart & Cooper, 2001). Neste sentido, torna-se relevante o estudo do *stress* dos indivíduos, particularmente no seio das organizações e do seu trabalho, onde ocupa um lugar cada vez mais central. O *Stress* Ocupacional pode ser visto, então, como uma discrepância entre as capacidades e habilidades do colaborador e as exigências do seu ambiente laboral (Eggerth & Cunningham, 2012).

Nesta perspetiva, o estudo do *Stress* Ocupacional também se destaca pelas consequências que irá ter não só na saúde do indivíduo, como no contexto organizacional.

Nas últimas décadas, tem-se verificado cada vez mais que a experiência de *stress* no trabalho tem efeitos indesejáveis na saúde dos indivíduos, bem como na saúde e eficácia das organizações (Laranjeira, 2011). Efetivamente, a experiência do *stress* pode causar problemas ao nível do bem-estar físico, social e psicológico (McGowan, Gardner, & Fletcher, 2006), podendo alterar o modo de pensar, sentir e agir do indivíduo e originar disfunções e desconforto. Sonnentag e Frese (2003) defendem que o *Stress* Ocupacional pode ter efeitos negativos também no desempenho, os quais podem ser diretos ou indiretos: as situações podem tornar a tarefa mais difícil, revelando o efeito direto dos *stressores*, ou podem, por exemplo, diminuir a motivação do indivíduo, afetando indiretamente o seu desempenho e, conseqüentemente, a saúde da sua organização. Assim, podemos ver que o *Stress* Ocupacional também levanta problemas em proporções organizacionais, sendo que se citam, além de um desempenho mais pobre, maiores níveis de absentismo, *turnover*, greves, aumento de reclamações por parte dos clientes, entre outros, levando a elevados custos para a organização, decorrentes destes problemas (Sonnentag & Frese, 2003).

Sendo assim, grande parte da investigação nesta área tem-se focado nos efeitos negativos das exigências do trabalho na saúde e bem-estar do indivíduo (McGowan, et al., 2006). Contudo, o *Stress* Ocupacional tem sido estudado segundo diferentes perspetivas, pelo que é urgente uma análise das várias teorias que têm surgido nos últimos anos, prestando uma especial atenção ao seu foco (ou falta dele) nos aspetos positivos deste fenómeno (Nelson & Simmons, 2003). Posto isto, a Psicologia Positiva defende o estudo das forças e virtudes, por oposição às fraquezas e sofrimentos, pelo que o *Stress* Ocupacional, do ponto de vista desta abordagem, é um fenómeno que pode ser tratado também através de um foco nos aspetos positivos da sua experiência (Nelson & Simmons, 2003). De facto, segundo investigações que focam a vertente positiva do *Stress* Ocupacional, o efeito dos *stressores* no indivíduo não é apenas negativo. Neste seguimento, Sonnentag e Frese (2003) defendem que o grau em que uma situação *stressante* no trabalho tem impacto no indivíduo é contingente com a disponibilidade de recursos, os quais dizem respeito a condições do trabalho e características individuais que podem ser usadas para atingir objetivos.

Neste sentido, Selye (1987) sugeriu que o *stress* tanto pode originar resultados negativos como positivos, defendendo que não é algo que tem necessariamente de ser evitado. Assim, propôs, pela primeira vez, o conceito de *eustress*, que estaria associado com as respostas desencadeadas por emoções positivas (Selye, 1976). Mais tarde, Nelson e Simmons (2003) sugeriram que o *eustress* corresponderia aos aspetos positivos da resposta ao *stress* em si, mais do que aos efeitos positivos da mesma, definindo-o como “uma resposta



psicológica positiva a um *stressor*, indicada pela presença de estados psicológicos positivos” (p. 104), e contrastando-o com o termo *distress*, “uma resposta psicológica negativa a um *stressor*, indicada pela presença de estados psicológicos negativos” (p. 104).

Com isto, estes autores defendem que, em prol de uma avaliação integral do *stress*, é essencial uma abordagem em que se saliente a presença ou ausência tanto do *stress* positivo e benéfico (*eustress*), como do negativo e prejudicial (*distress*) (Nelson & Simmons, 2003). Nelson e Simmons (2003) propõem, assim, o Modelo Holístico do *Stress* (MHS), que incorpora as respostas psicológicas positivas e negativas às exigências *stressoras*, as quais consistem nos estímulos físicos ou psicológicos com que os indivíduos lidam no seu trabalho. De acordo com Sonnentag e Frese (2003), estes *stressores* podem ser físicos, temporais, sociais, eventos traumáticos ou relacionados com o trabalho, com o papel do indivíduo, com a carreira ou com processos de mudança. O modelo proposto por Nelson e Simmons (2003), por sua vez, inclui, nestes fatores *stressores*, os requisitos do papel do indivíduo na sua função, as exigências interpessoais, físicas, as políticas e as condições do trabalho (Nelson & Simmons, 2003). Cooper e Marshall (1976) salientam as pressões intrínsecas (condições físicas e características do trabalho) e extrínsecas (e.g. articulação trabalho-família, *stressores* crónicos, traumas, entre outros) ao trabalho, bem como o papel desempenhado na organização, as relações com os colegas, supervisores e subordinados, a estrutura e clima organizacional e o desenvolvimento da carreira. Contudo, Nelson e Simmons (2003) salientam que estas exigências poderão ser salientes para uns, mas não para outros, já que existem idiosincrasias que influenciam a avaliação dos fatores *stressores*, a qual irá gerar um certo grau de respostas positivas, através do *eustress*, e negativas, pelo meio do *distress*.

Conforme o indivíduo vivencie *distress* ou *eustress*, tenderá a utilizar estratégias de *coping* ou de *savoring*, respetivamente (Nelson & Simmons, 2003). As estratégias de *coping* são utilizadas com o intuito de eliminar ou reduzir a sensação de mal-estar que provém da vivência de *distress* (Shimazu & Schaufeli, 2007). Este processo de *coping*, segundo Bryant e Veroff (2007) e Hart e Cooper (2001), refere-se aos esforços comportamentais, cognitivos e emocionais que as pessoas utilizam para minimizar potenciais ameaças, alterar situações *stressantes* no seu ambiente (estratégias de *coping* focadas no problema) ou para gerir as suas emoções (estratégias de *coping* focadas na emoção). Pelo contrário, quando o indivíduo experiencia *eustress*, tenderá a utilizar estratégias de *savoring*, apreciando, perpetuando e aumentando o bem-estar provindo das experiências positivas (Bryant & Veroff, 2007).

Em suma, o *Stress* Ocupacional é um problema que está em crescimento, com vastas consequências práticas e económicas que destacam a relevância de se estudar este conceito nas organizações (e.g. *turnover*, absentismo). Esta relevância assume ainda mais relevo em profissões que implicam muitos esforços, quer físicos, quer mentais, onde os indivíduos apresentam níveis mais baixos de bem-estar (Sonnetag & Frese, 2003). Contudo, como já foi referido, é urgente uma visão mais holística dos efeitos do *stress* nos indivíduos e nas organizações. Neste sentido, Nelson e Simmons (2003) salientam que “trabalhadores *eustressed* estão *engaged*, ou seja, estão entusiasticamente envolvidos e têm prazer em estar ocupados com as exigências do trabalho que têm em mãos” (p. 103). Assim, podemos concluir que existe uma ligação entre o *Stress* Ocupacional e o *Work Engagement*, a qual nos propomos focar neste estudo. Neste âmbito, será abordado, na secção seguinte, este conceito que se revela tão importante nas organizações nos dias de hoje: o *Work Engagement*.

## **2. *Work Engagement***

O *Work Engagement* tem-se tornado tema de interesse a nível mundial, sendo visto como um constructo que proporciona uma perspetiva positiva acerca do comportamento e da relação do indivíduo com o seu trabalho (Lyu, 2016). Este interesse revelou-se após o virar do século XX para o XXI, especialmente devido à emergência da Psicologia Positiva (Schaufeli & Bakker, 2010), assemelhando-se às perspetivas positivas do *Stress* Ocupacional. De facto, recentemente, a Psicologia tem sido criticada por estar dedicada sobretudo à doença mental ao invés do bem-estar mental, pelo que se evidencia a Psicologia Positiva com o propósito de, no âmbito da Psicologia da Saúde Ocupacional, começar a mudança do foco da Psicologia para os aspetos mais positivos do significado e dos efeitos do trabalho (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008). Este objetivo é alcançado através de estudos acerca da força humana e do seu funcionamento ótimo, ao invés da doença, dos danos e da incapacidade (Schaufeli & Bakker, 2010). Logo, além do foco no *eustress*, é também através do estudo do *Work Engagement* que se responde ao pedido de mais investigações no âmbito da Psicologia Positiva.

Kahn (1990) introduziu o conceito de *Personal Engagement*, que reflete o proveito por parte dos indivíduos dos seus papéis no trabalho, contrastando-o com *Personal Disengagement*, que se dá quando os indivíduos se desligam dos mesmos. Segundo este

autor, os indivíduos conduzem energias pessoais para trabalhos físicos, cognitivos e emocionais caso se identifiquem com o seu papel (Kahn, 1990).

Schaufeli, Salanova, González-Romá e Bakker (2002), por sua vez, definem o conceito de *Work Engagement* como um estado mental positivo e gratificante, relacionado com o trabalho, o qual é caracterizado pela presença de vigor, dedicação e absorção. De facto, o vigor é caracterizado por altos níveis de energia e resistência mental durante o trabalho, vontade de investir esforço no mesmo e persistência mesmo perante dificuldades (Schaufeli & Bakker, 2004). A dedicação revela-se quando o indivíduo está fortemente envolvido no seu trabalho, experienciando valorização, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio pelo mesmo (Schaufeli & Bakker, 2004). Por último, a absorção caracteriza-se por se estar totalmente feliz e concentrado com o trabalho, pelo que o tempo passa rapidamente e se tem dificuldades em se afastar do mesmo (Schaufeli & Bakker, 2004). Em suma, parece que os indivíduos que se demonstram envolvidos com o seu trabalho mostram entusiasmo e altos níveis de energia enquanto trabalham, para além de estarem constantemente imersos, o que faz com que o tempo “voe” (Bakker & Demerouti, 2008). O *Work Engagement* pode, pois, ser visto como o resultado de processos psicológicos positivos, revelando-se através de sentimentos otimistas e de realização pessoal com o trabalho (Chen & Chen, 2012).

A pesquisa tem demonstrado que vários fatores podem conduzir ao *Work Engagement*. Dentro destes fatores, Bakker e colaboradores (2007) incluem os recursos do trabalho, como o suporte social dos colegas e supervisores, o clima organizacional, a inovação, a informação e a avaliação do desempenho, que concluíram estar positivamente relacionados com as três dimensões do *Work Engagement*: vigor, dedicação e absorção. Quando os colaboradores enfrentam grandes exigências no trabalho, estes recursos tornam-se mais salientes pelo facto de poderem ajudá-los a atingir os seus objetivos, influenciando particularmente o *Work Engagement* (Bakker et al., 2007). Outro dos agentes consiste nos recursos pessoais, que são aspetos do *self* ligados à resiliência e que se refletem no sentido individual de cada um acerca da sua habilidade para controlar com sucesso e ter impacto no seu ambiente, sobretudo se este for desafiante (Hobfoll, Johnson, Ennis, & Jackson, 2003). Estes recursos pessoais, como o otimismo, a autoeficácia e a autoestima, estão positivamente relacionados com o *Work Engagement* porque ajudam os indivíduos a ter controlo e impacto sobre o seu ambiente com sucesso, tendo consequências positivas para a sua carreira (Bakker & Demerouti, 2008). Bakker e colaboradores (2007) viram ainda que os recursos pessoais são mais eficazes quando os recursos do trabalho são mais baixos.

Contudo, existe ainda pouca investigação empírica que especifique quais as exigências e recursos do trabalho que antecedem o *Work Engagement*. Mauno, Kunnunen e Ruokolainen (2007), num estudo longitudinal, investigaram as experiências de *Work Engagement* e os seus antecedentes na sua amostra, focando as exigências e recursos do trabalho como preditores deste conceito. Os autores viram, nomeadamente, que os recursos do trabalho apresentaram uma relação com as dimensões do *Work Engagement* (Mauno et al., 2007). Os fatores que influenciam o *Work Engagement* serão mais aprofundados na secção seguinte, com base no Modelo JD-R o qual pode ser utilizado para abordar tanto este conceito, como o *Stress* Ocupacional e a relação entre ambos.

### **3. Modelo *Job Demands-Resources***

Os antecedentes do *Work Engagement* podem ser abordados da perspetiva dos modelos do *Stress* Ocupacional (Mauno et al., 2007), como o Modelo JD-R (Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003; Bakker & Demerouti, 2007, 2008; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), que é um modelo heurístico que propõe que todas as organizações têm características diferentes, as quais podem definir o bem-estar do colaborador. Essas características podem, então, ser categorizadas em: (a) exigências do trabalho - aspetos físicos, sociais e organizacionais do trabalho que exigem energia e esforço psicológico e/ou físico – e (b) recursos do trabalho – aspetos físicos, sociais e organizacionais do trabalho que reduzem as exigências do trabalho e os seus custos fisiológicos e psicológicos, sendo funcionais na concretização de objetivos e estimulando o crescimento pessoal, a aprendizagem e desenvolvimento (Bakker et al., 2007; Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004). As exigências do trabalho parecem associar-se aos fatores *stressores* propostos por Nelson e Simmons (2003), pelo que não só influenciam a determinação do *Work Engagement*, como também se revelam antecedentes da experiência de *stress* no trabalho.

No âmbito das exigências do trabalho, importa referir que Cavanaugh, Boswell, Roehling e Boudreau (2000) encontraram tanto *stressores* desafiantes, como impeditivos. Os primeiros tendem a ser avaliados como obstáculos a ultrapassar, para aprender e atingir, pelo que a exposição aos mesmos também leva ao aumento do desempenho e à promoção do crescimento pessoal (Bakker, 2015; Crawford, Lepine, & Rich, 2010). Exemplos de exigências desafiantes são a carga elevada de trabalho, a pressão de tempo e os níveis

elevados de responsabilidade de trabalho, que podem ser vistas como oportunidades para aprender, alcançar e demonstrar o tipo de competência que tende a ser recompensado (Crawford et al., 2010). Os *stressores* impeditivos, como o conflito ou ambiguidade de papéis, a política organizacional e a burocracia, por sua vez, tendem a ser avaliados como frustrantes ao nível do crescimento pessoal e da realização de objetivos, bem como dificultadores do progresso na consecução de metas e recompensas (Crawford et al., 2010; LePine et al., 2005). Portanto, podemos concluir que as exigências do trabalho podem ser divididas em exigências de trabalho desafiantes ou impeditivas (Bakker, 2015). Segundo Crawford e colaboradores (2010), existe uma relação positiva entre exigências de trabalho desafiantes e o *Work Engagement*, bem como uma relação negativa entre o mesmo e as exigências de trabalho impeditivas. Assim, perante esta distinção entre exigências impeditivas e desafiantes, podemos estabelecer uma ponte com o MHS de Nelson e Simmons (2003). Ou seja, integrando o Modelo JD-R e o MHS, o *distress* resulta da interpretação das exigências como impeditivas, diminuindo as suas capacidades e desmotivando o trabalhador na consecução dos seus objetivos. O *eustress*, por sua vez, corresponde à interpretação das exigências como desafiantes, pelo que o indivíduo se sente autoconfiante e motivado para ultrapassar as dificuldades, promovendo o *Work Engagement*.

Porém, como já vimos, além das exigências, os ambientes de trabalho também fornecem recursos, i.e., aspetos físicos, sociais e organizacionais que ajudam a lidar com elas, podendo limitar o impacto das exigências impeditivas no *Work Engagement* (Bakker et al., 2007) e influenciar o *Stress* Ocupacional (Sonnentag & Frese, 2003). Estes recursos iniciam um processo motivacional, pelo facto de satisfazerem necessidades psicológicas básicas, como autonomia e competência, levando a *Work Engagement* e, possivelmente, ao bom desempenho (Bakker, 2009; Bakker & Demerouti, 2014). Estes recursos ganham a sua saliência quando os colaboradores são expostos a altas exigências no seu trabalho (Bakker et al., 2007; Bakker, 2009), já que podem causar exaustão, e que uma falta de recursos complica o encontro com essas exigências, podendo originar comportamentos de afastamento do trabalho e, consequentemente, *disengagement* (Demerouti et al., 2001).

De acordo com o Modelo JD-R, as exigências do trabalho podem resultar em diferentes reações de tensão, como *stress* ou bem-estar, enquanto uma falta de recursos pode ser um entrave ao cumprimento de objetivos, levando a sentimentos de frustração ou fracasso (Mauno et al., 2007), bem como *distress*. Tais sentimentos podem causar comportamentos de evitamento e atitudes negativas perante o trabalho, reduzindo, por exemplo, o

compromisso organizacional, o envolvimento com o trabalho ou a motivação, e aumentando intenções de *turnover* (Mauno et al., 2007).

Este modelo também propõe que os recursos do trabalho se relacionam robustamente com experiências de *Work Engagement*, já que originam mais resultados motivacionais, sendo antecedentes mais vigorosos das dimensões centrais deste conceito, nomeadamente do vigor e da dedicação (Mauno et al., 2007). Importa ainda referir que a pressão no trabalho, se não for muito excessiva, pode atuar como um recurso promotor de motivação (Mauno et al., 2007) e, naturalmente, de *Work Engagement* e sentimentos de *eustress*.

Os recursos pessoais (e.g. otimismo, autoeficácia, resiliência ao *stress*) também desempenham um papel importante na determinação do *Work Engagement*, sendo preditores do mesmo (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007), e do *Stress* Ocupacional, por constituírem uma ajuda no alcance de objetivos (Sonnentag & Frese, 2003). Parece que estes predizem a definição de objetivos, motivação, desempenho, satisfação no trabalho e na vida, bem como outros resultados positivos, já que quanto mais os recursos pessoais de um indivíduo, mais se espera que este experiencie amor-próprio e satisfação na vida e no trabalho (Judge, Bono, Erez, & Locke, 2005).

Podemos concluir que este modelo ilustra como as organizações podem otimizar as suas exigências e recursos de trabalho, bem como os seus recursos pessoais, estimulando ativamente o envolvimento no trabalho (Bakker, 2015). Resumindo, o Modelo JD-R defende que, nas organizações, existem determinados fatores *stressores* que colocam exigências, influenciando o bem-estar e o desempenho do indivíduo no seu trabalho. Estas exigências, conforme ultrapassem as capacidades adaptativas dos indivíduos ou não (Bakker, 2014), podem refletir fatores *stressores* desafiantes ou impeditivos (Bakker, 2015), sendo possível dizer-se que podem originar *eustress* ou *distress*, conforme promovam uma reação positiva ou negativa. Para lidar com tais exigências, os indivíduos podem fazer uso dos seus recursos pessoais e/ou dos recursos do seu trabalho, que, por sua vez, podem promover o envolvimento e compromisso do indivíduo com o seu trabalho e, assim, o *Work Engagement* (Bakker, 2009; Bakker & Demerouti, 2014; Xanthopoulou et al., 2007). Neste seguimento, podemos concluir que este modelo, além de explicar o *Stress* Ocupacional, pode também abordar a sua relação com o *Work Engagement*.

Podemos considerar que o *Work Engagement* pode ter impacto no *Stress* Ocupacional, ou seja, no modo como o indivíduo lida com as exigências do seu trabalho. O *Stress* Ocupacional, por sua vez, pode ter impacto positivo ou negativo no *engagement* do indivíduo com o seu trabalho, conforme se salientem mais manifestações de *eustress* ou

*distress*, respetivamente. É esta relação bidirecional que pretendemos analisar no presente estudo, particularmente numa das profissões com mais exigências *stressoras*, e em que o *Work Engagement* pode ser uma forma de lidar com as mesmas: os bombeiros.

#### **4. O Stress Ocupacional e o *Work Engagement* nos bombeiros: heróis por que causa?**

No sentido de compreendermos melhor o contexto dos bombeiros, procedemos a uma análise documental de notícias e relatórios, que nos permitiram conhecer melhor as suas funções, sejam eles sapadores ou voluntários. Enquanto os corpos de bombeiros sapadores são constituídos integralmente por profissionais, os voluntários acabam por ser constituídos tanto por profissionais como voluntários a tempo parcial.

Apesar de, inicialmente, as suas funções se destinarem apenas ao combate de incêndios, a verdade é que as suas funções já se alargaram a todas as funções da Proteção Civil. Segundo o Portal dos Bombeiros Portugueses (2016), um corpo de bombeiros tem como principal objetivo o exercício de várias missões, sendo que a Classificação Portuguesa das Profissões define as seguintes responsabilidades para os bombeiros: resposta a alarmes de incêndio e outras chamadas de emergência, como acidentes de automóvel e ameaças de bomba; controlo e extinção de incêndios, utilizando equipamento manual ou motorizado e produtos químicos; combate a incêndios em estabelecimentos industriais; salvamento de pessoas de edifícios, de locais de acidentes ou de outras situações perigosas; prevenção e/ou limitação da propagação de substâncias perigosas em caso de incêndio ou acidente (Instituto Nacional de Estatística, INE, 2010). De modo semelhante e, como já vimos, o CNQ estabelece as seguintes tarefas: executar operações de extinção de incêndios urbanos, florestais e industriais, manobras de busca e salvamento, técnicas de socorrismo, desencarceramento, desobstrução, salvamento e controlar acidentes com matérias perigosas (Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, ANQE, 2008).

Resumindo, os bombeiros fornecem diversos serviços públicos essenciais, incluindo a resposta a incêndios, emergências médicas, acidentes e desastres naturais (Kimbrel et al., 2011). Sendo assim, é fácil perceber como a atividade dos bombeiros é característica de diversas exigências *stressoras*. De facto, a *National Fire Protection Association* (NFPA, 2013) verificou que os departamentos de bombeiros dos Estados Unidos da América têm assumido cada vez mais responsabilidades, o que resulta num aumento da variedade de incidentes, desde emergências médicas a acidentes de viação, resultando num aumento da

exposição a eventos traumáticos (Henderson, Hasselt, & Cowels, 2016). Esta diversidade também se verifica nos bombeiros portugueses que, como já vimos, têm uma multiplicidade de missões a cumprir. A análise de notícias e relatórios acerca de incidentes críticos confrontados pelos bombeiros portugueses confirma ainda a exigência desta atividade.

O 5.º Relatório Provisório de Incêndios Florestais (Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, ICNF, 2016) detetou que, só este ano, a área ardida em Portugal representou mais de metade da área queimada em toda a União Europeia, sendo que, de um a 15 de agosto de 2016, se contabilizaram 95.357 hectares de espaços florestais, quase 93% da área total ardida em Portugal Continental. Só no dia oito de agosto de 2016, no continente, arderam mais de 46.200 hectares, quase tanto como em todo o ano de 2015 (Ribeiro, 2016).

Além dos incêndios e socorro à população, parecem surgir ainda muitos outros fatores *stressores*, entre eles a falta de recursos do trabalho. De facto, em algumas situações é mesmo relatada a falta de apoio de entidades oficiais e de recursos humanos para fazer face aos incêndios (Ribeiro, 2016). Young, Partington, Wetherell, Gibson e Partington (2014) encontraram outros fatores *stressores* além das exigências físicas dos incêndios, como o risco de lesão (i.e., lesão própria, testemunhar a lesão de um colega ou causar lesão a um colega), exigências cognitivas e psicológicas do combate a incêndios (e.g. medo de tomar a decisão incorreta, de errar, frustração), a condução dos veículos de emergência (e.g. erro de condução, outros condutores na estrada, segurança da equipa a bordo) e até mesmo o facto de terem de lidar com fatalidades.

Os bombeiros, além de constituírem um importante serviço público, colocam em risco a sua vida para salvar e proteger as vidas dos outros, estando expostos não só a perigos físicos provenientes da sua atividade, como também a danos emocionais e mentais relacionados com o *Stress* Ocupacional (Vicente, Ferreira, Rezende, Cardoso, & Zuffi, 2013). Portanto, devido à natureza única do seu trabalho, os bombeiros acabam por reportar elevados níveis de *Stress* Ocupacional, por terem de desempenhar tarefas exigentes ao nível físico e psicológico em circunstâncias perigosas ou de alta pressão, em que muitas vezes não conseguem ter os recursos necessários (Kimbrel et al., 2011). Vários estudos têm demonstrado que, no âmbito dos serviços de emergência, o *stress* pode influenciar negativamente os indivíduos através de depressão, funcionamento cognitivo reduzido e julgamentos precipitados (Young et al., 2014).

No entanto, como vimos, os indivíduos poderão ter também sentimentos positivos perante as exigências da sua atividade. Além disso, nem todos sofrem de declínios no seu desempenho quando experienciam *stress*, podendo mesmo chegar a obter um melhor



desempenho sob circunstâncias *stressantes* (Young et al., 2014). De facto, como podemos verificar nas notícias do nosso dia-a-dia, essas exigências não são fator suficiente que impeça os bombeiros de dar o seu melhor nas suas funções. A título de exemplo, podemos fazer referência a um episódio descrito por Ribeiro (2016), acerca de um incidente ocorrido a 25 de janeiro de 2015, dia em que um bombeiro foi confrontado com uma tentativa de suicídio num poço com cerca de 12 metros de profundidade, arriscando a vida numa situação perigosa, em que se intercalaram ainda outros fatores *stressores*, como os gritos de familiares e a presença de população no local, que impediam a sua concentração. Contudo, mesmo perante tantas exigências, o bombeiro referiu ter-se dedicado e esforçado, acreditando que era capaz de cumprir a missão (Ribeiro, 2016). Podemos, então, concluir que, apesar dos fatores *stressores* que surgem naturalmente de uma atividade deste tipo, os bombeiros podem ser capazes de arriscar a sua vida para salvar a dos outros e possuir sentimentos positivos como vigor, dedicação ou absorção, dimensões do *Work Engagement*.

Em síntese, parece que os bombeiros não são heróis apenas por uma causa, mas sim por várias. No entanto, perante as consequências negativas que podem advir do *stress*, é importante uma sensibilização para que haja preocupação não só com o bem-estar da população que servem, como também com o seu próprio bem-estar, que também deve constituir uma das suas causas. Para que possam ter um desempenho positivo, é essencial que também eles consigam atingir o seu bem-estar físico e mental, através da prevenção das consequências negativas do *distress* e da potenciação das sensações provindas do *eustress* e do *Work Engagement*.

## Estudo Empírico

### 1. Objetivos do estudo e Questões de Investigação

Os estudos prévios realizados com bombeiros têm-se focado bastante no lado negativo do *stress*, analisando essencialmente as condições adversas e as suas repercussões (Ângelo & Chambel, 2013). Contudo, no presente estudo, pretendemos um foco holístico, tendo em consideração não só os aspetos negativos, como também os aspetos positivos da vivência das exigências características da atividade dos bombeiros. Logo, o objetivo geral deste estudo é perceber, através da perspetiva de uma amostra de bombeiros, se se verificam evidências da relação entre *Stress Ocupacional* e *Work Engagement*, comparando bombeiros voluntários e bombeiros sapadores. Portanto, tendo em conta este objetivo, e considerando a perspetiva dos participantes, podem-se definir alguns objetivos mais específicos: (1) verificar se há evidências de *eustress* e/ou *distress*; (2) identificar as fontes desse *stress*; (3) averiguar se há evidências das dimensões do *Work Engagement* (vigor, dedicação e absorção) e as suas fontes; (4) identificar a relação entre a vivência do *Stress Ocupacional* e do *Work Engagement*; e (5) comparar a vivência de *Stress Ocupacional* e de *Work Engagement* entre os bombeiros voluntários e os bombeiros sapadores.

Considerando a perspetiva dos participantes, colocam-se as seguintes Questões de Investigação: (Q1) Quais as fontes de *Stress Ocupacional* inerentes à atividade dos bombeiros?; (Q2) Que estratégias são utilizadas pelos bombeiros para lidar com essas fontes de *stress*?; (Q3) Em que medida estão presentes vigor, dedicação e absorção no desempenho da sua atividade?; (Q4) Qual a relação entre a presença destas dimensões e a vivência do *Stress Ocupacional*?; (Q5) Em que medida se encontram diferenças entre bombeiros voluntários e sapadores na vivência do *Stress Ocupacional* e do *Work Engagement*?

### 2. Método

A revisão bibliográfica permitiu-nos concluir que os conceitos *Stress Ocupacional* e *Work Engagement*, bem como a relação entre eles, ainda são pouco estudados. Além disso, também parecem existir poucos estudos que apliquem estes conceitos e a sua relação no contexto dos bombeiros. Portanto, tendo em consideração os objetivos do presente estudo,

optou-se pela realização de um estudo qualitativo, o tipo de metodologia mais adequado para uma investigação de cariz exploratório (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006). De facto, numa tentativa de foco na compreensão e interpretação destes conceitos, ganham destaque os métodos qualitativos, pois facilitam um entendimento mais profundo e integral dos fenómenos mencionados (Sampieri et al., 2006). Dentro dos métodos qualitativos, destacam-se os estudos exploratórios, devido à aparente dificuldade na definição das componentes em estudo. Efetivamente, os estudos exploratórios são mais apropriados quando se referem a domínios pouco estudados e sobre os quais se pretenda aprofundar a compreensão, no sentido de que existe uma realidade a descobrir e interpretar (Sampieri et al., 2006).

Logo, esta é uma investigação qualitativa e não experimental, por não se ter realizado uma manipulação intencional de variáveis (Sampieri et al., 2006). Este estudo também se caracteriza por ser transversal, já que as informações foram recolhidas num dado momento, e exploratória, dada a carência de estudos acerca das variáveis (Sampieri et al., 2006).

Portanto, este método surge como potenciador de um conhecimento mais aprofundado destes conceitos ainda pouco estudados nesta população, através de um foco nas perspetivas dos bombeiros acerca da vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement* na sua atividade. Efetivamente, Miles e Huberman (1994) destacam a investigação qualitativa como tendo bastante potencial para identificar os significados atribuídos pelos indivíduos aos acontecimentos do seu dia-a-dia. Este conhecimento das perspetivas do indivíduo torna-se ainda mais relevante em indivíduos cuja atividade se caracteriza por tantas exigências e potenciais incidentes críticos.

## **2.1. Estudo de caso duplo**

Para Yin (2009), o estudo de caso é apropriado a fases exploratórias e permite reter características holísticas e com significado de eventos de vida, como é o caso de processos organizacionais e individuais como o *Stress* Ocupacional e o *Work Engagement*. Neste sentido, e visto que, segundo Yin (2009), um estudo de caso consiste numa investigação contemporânea de um fenómeno dentro do seu contexto real, especialmente quando os limites entre eles são pouco claros, pareceu-nos que este seria o mais apropriado à problemática em estudo. Além disso, tendo em conta que o objetivo se centra também na comparação das vivências do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement* entre os bombeiros voluntários e os bombeiros sapadores, pretende-se realizar um estudo de caso múltiplo, constituído por dois casos: os bombeiros voluntários e os bombeiros sapadores (Yin, 2009).

É ainda relevante salientar que, no presente estudo, se recorreu à realização de um protocolo de estudo de caso (Anexo A), ferramenta que serve como um guia à recolha de informação e que, por isso, acaba por aumentar a confiabilidade da investigação (Yin, 2009).

#### *2.1.1. Contexto*

O objetivo do presente estudo foca-se numa exploração do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement* nos bombeiros sapadores e nos voluntários, pretendendo-se investigar, essencialmente, a vivência dos indivíduos numa atividade desta natureza. Logo, o contexto do presente estudo é, precisamente, o dos bombeiros. Assim, procuraram-se indivíduos pertencentes a um contexto que incluísse funções como o combate a incêndios e a prestação de socorro à população no caso de inundações, desabamentos, abalroamentos e em todos os acidentes, catástrofes ou calamidades, cargos estes que colocam exigências elevadas aos trabalhadores, as quais podem ser percebidas como desafiantes ou impeditivas. Portanto, segundo a Autoridade Nacional da Proteção Civil (ANPC; 2016), trata-se de um contexto em que os indivíduos têm missões como a resposta com prontidão às solicitações de carácter emergente de proteção e socorro, a ações de prevenção e combate em cenários de incêndios, acidentes graves e catástrofes. Por questões de garantia de anonimato aos participantes, não nos é possível caracterizar as organizações em que se deu a recolha da informação.

#### *2.1.2. Casos*

Como já foi referido, estamos perante um estudo de caso duplo. Relembrando, um dos objetivos desta investigação é o de averiguar se existem diferenças entre a vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement* entre os bombeiros voluntários e os sapadores, que refletem os dois casos deste estudo. Por outras palavras, aplicou-se a seguinte investigação a dois grupos de bombeiros: um deles, pertencente a uma organização voluntária, sendo que realizam a atividade de bombeiro de livre e espontânea vontade, e outro, pertencente a uma organização não voluntária, com benefícios e remunerações ao trabalho efetuado, sendo constituída integralmente por profissionais.

### **2.2. Unidades de Análise: Participantes**

#### *2.2.1. Seleção dos participantes*

A seleção dos participantes desenvolveu-se, primeiramente, através de um contacto inicial com os líderes de departamentos de bombeiros sapadores e de bombeiros voluntários, que disponibilizaram prontamente os seus colaboradores para participarem no estudo. O pedido inicial, através de carta (Anexo B), incluiu a identificação da investigadora, do estabelecimento de ensino e o âmbito do pedido, em que se procedeu a uma breve explicação do objetivo do estudo e se solicitou a marcação de uma reunião para uma apresentação mais sucinta do mesmo. Esta reunião decorreu de um modo informal, tendo-se explicitado as técnicas de recolha de dados, bem como a duração prevista para a realização de cada entrevista e os critérios para a seleção dos participantes. Além disso, foi garantido o anonimato da informação a ser recolhida, sublinhando-se a exclusividade da utilização da informação recolhida para fins académicos.

As organizações contactadas aceitaram o pedido de participação no presente estudo. Posteriormente, agendaram-se as visitas aos quartéis para dias em que estivessem presentes no quartel potenciais participantes que pudessem preencher alguns critérios solicitados pela investigadora: tendo como base os objetivos do estudo, selecionaram-se colaboradores sem funções de chefia e com um máximo de 20 anos de serviço e um mínimo de cinco, para que as perspetivas acerca das suas vivências não fossem díspares devido ao tempo na atividade. Assim, estamos perante uma amostra por conveniência e não probabilística, pelo facto de a sua escolha depender das características da investigação (Sampieri et al., 2006).

Após este contacto inicial, nos referidos dias agendados, os participantes foram convidados a participar no estudo pela investigadora, sendo que todos se voluntariaram prontamente a fazê-lo. Ressalva-se ainda que o tamanho da amostra foi definido uma vez que se atingiu a saturação teórica, ou seja, quando se chegou a um ponto em que já não se estavam a recolher novas informações ou temas (Guest, Bunce, & Johnson, 2006). No total, selecionaram-se 12 participantes, seis dos quais pertencentes a instituições de bombeiros voluntários, e outros seis a estabelecimentos de bombeiros sapadores. Tendo em conta que a um dos participantes do grupo dos sapadores foi aplicada uma entrevista exploratória não estruturada, e que a outro dos bombeiros voluntários se aplicou uma entrevista piloto, apenas se consideraram dez participantes no total para a redução da informação.

### *2.2.2. Caracterização dos participantes*

No presente trabalho de investigação colaboraram dez bombeiros, sendo que cinco deles eram pertencentes a instituições de bombeiros voluntários e outros cinco a

estabelecimentos de bombeiros sapadores. Os participantes, no seu total, tinham uma média de idades de 34.1 anos (DP=9.7), sendo que os sapadores apresentam uma média de 40.8 anos (DP=4.4) e os voluntários de 27.4 anos (DP=9). O grupo constitui-se por dois participantes do sexo feminino, pertencentes aos bombeiros voluntários, e oito do sexo masculino. Entre os bombeiros sapadores, três são casados com filhos, um é casado sem filhos e um é solteiro com filhos. Relativamente aos bombeiros voluntários, um é casado com filhos, três são solteiros sem filhos e um encontra-se em união de facto, com filhos.

Relativamente à sua posição hierárquica, os participantes voluntários dividem-se em Bombeiros de 2ª Classe, um participante, e Bombeiros de 3ª Classe, quatro participantes. Entre os bombeiros sapadores, todos possuíam posição hierárquica de Sapador.

Já no que se refere ao tempo a que se encontram nesta atividade, os participantes apresentam, no total, uma média de 11.3 anos de serviço (DP=4.3), sendo que os sapadores tinham uma média de 14.6 anos (DP=2.7) e os voluntários de oito anos (DP=2.2).

Por forma a garantir o anonimato dos participantes, designar-se-ão os mesmos por Px\_Vol ou Px\_Sap, sendo que 'P' significa 'Participante', 'x' reflete a ordem cronológica da realização das entrevistas, 'Vol' representa os bombeiros voluntários e 'Sap' os sapadores ou profissionais.

#### **Quadro 1**

*Caracterização dos participantes do estudo.*

	<b>Agregado Familiar</b>	<b>Anos Serviço</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Idade</b>	<b>Modalidade</b>	<b>Posição Hierárquica</b>
<b>P1_Sap</b>	Com filhos	13	Casado	46	Sapador	Sapador
<b>P2_Sap</b>	Com filhos	13	Casado	36	Sapador	Sapador
<b>P3_Sap</b>	Sem filhos	20	Casado	43	Sapador	Sapador
<b>P4_Sap</b>	Com filhos	13	Casado	36	Sapador	Sapador
<b>P5_Sap</b>	Com filhos	14	Solteiro	43	Sapador	Sapador
<b>P1_Vol</b>	Com filhos	11	União Facto	42	Voluntário	3ª Classe
<b>P2_Vol</b>	Com filhos	8	Casado	28	Voluntário	3ª Classe
<b>P3_Vol</b>	Sem filhos	5	Solteiro	20	Voluntário	3ª Classe
<b>P4_Vol</b>	Sem filhos	6	Solteiro	20	Voluntário	3ª Classe
<b>P5_Vol</b>	Sem filhos	10	Solteiro	27	Voluntário	2ª Classe

### **2.3. Técnicas de recolha de informação**

O estudo realizou-se através do recurso a múltiplas fontes de informação (Yin, 2009), pelo que, além da entrevista semiestruturada na qual se aplicou a Técnica dos Incidentes Críticos (TIC), procedeu-se a uma análise documental, através de notícias e relatórios, para um conhecimento mais aprofundado do contexto e atividade dos bombeiros. Segundo Yin

(2009), esta técnica é sobretudo útil em estudos de caso, permitindo corroborar e aumentar evidência acerca das informações recolhidas a partir de outras fontes de informação.

A entrevista semiestruturada constituiu, como já vimos, outro instrumento para a recolha da informação, e é considerada por Yin (2009) uma das mais importantes fontes de informação em estudos de caso, essencial num estudo de caso múltiplo, por permitir a análise de fenómenos que devem ser percebidos da perspetiva do indivíduo.

Estas entrevistas foram realizadas no âmbito da TIC, de modo a proceder a uma exploração de situações vividas causadoras de reações intensas (Manuel & Soeiro, 2010). Flanagan (1954) define a TIC como um conjunto de procedimentos que se utilizam na recolha de observações diretas do comportamento humano e de incidentes observados que possam representar significado para os indivíduos, representando, assim, incidentes críticos (IC). O autor refere-se a um incidente como “qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões acerca da pessoa que executa o ato” (Flanagan, 1954, p. 327). A TIC apresenta-se, então, como um procedimento de entrevista qualitativa que auxilia a investigação de acontecimentos significativos para o participante, o modo como os geriram e os seus resultados percebidos, permitindo a compreensão do incidente da perspetiva do participante, tendo em conta elementos cognitivos, afetivos e comportamentais (Chell, 2004). Portanto, esta técnica revela-se bastante útil no estudo em causa, já que os bombeiros trabalham muitas vezes em situações em que há envolvimento constante em incidentes críticos e perigosos, quer para si próprio, quer para outros (Murta & Tróccoli, 2007). De facto, Flanagan (1954) defende que a recolha e classificação destes incidentes possibilita a constatação das exigências críticas do trabalho. Estes incidentes têm implicações a nível profissional, pessoal, familiar e social, tornando-se essenciais o seu conhecimento e prevenção (Manuel & Soeiro, 2010).

A TIC orientou-nos para o formato de entrevista semiestruturada, cujo guião foi realizado de raiz, com o cuidado particular para que esta constituísse mais uma conversa guiada, embora fluida, do que um inquérito estruturado (Yin, 2009), dando espaço para a introdução de questões que permitissem aprofundar conceitos e dedicando também um esforço para que as questões presentes abarcassem todos os objetivos do estudo. Tendo em vista a elaboração do guião, optou-se por realizar, num primeiro momento, uma entrevista não estruturada a um indivíduo pertencente ao contexto dos bombeiros, de modo a explorar os seus sentimentos e perspetivas relativamente ao mesmo. A informação recolhida nesta entrevista serviu de base para a posterior construção do guião da entrevista semiestruturada. Aquando desta construção, como já referimos, tivemos a preocupação adicional para que as

questões abarcassem todos os objetivos do estudo, de modo a focar o *Stress Ocupacional* e o *Work Engagement*. Após conclusão do guião, realizou-se uma entrevista piloto para averiguar a validade do instrumento, sendo que não se realizaram alterações posteriores. As seguintes entrevistas foram realizadas no contexto de trabalho dos participantes e tiveram uma duração média de 30 minutos, tendo decorrido dentro da normalidade esperada.

Ao longo da entrevista, foram solicitados aos participantes relatos simples de seis situações, com o objetivo de abranger, no mínimo, 60 IC's. As situações relatadas pelos participantes deveriam ser tanto positivas como negativas, pelo que se solicitaram três exemplos de cada, para uma visão holística das suas experiências. Os relatos foram avaliados de acordo com a sua concordância com o objetivo e natureza da sua atividade. Resumindo, foram seguidos os cinco passos propostos por Flanagan (1954): definiu-se, primeiramente, o objetivo geral da atividade (cf. Objetivos do Estudo); depois, foram dadas instruções claras e específicas; posteriormente, passámos à recolha da informação, sua análise e interpretação.

Para facilitar a aplicação da TIC e a sua compreensão por parte dos participantes, foram utilizados dois instrumentos: o guião da entrevista e uma folha de instruções. O guião da entrevista (Anexo D) funcionou como orientação para a conversação, de modo que a mesma se mantivesse focada nos temas de interesse. Numa primeira parte, deu-se espaço para a introdução de informações como o objeto e objetivo do estudo e da entrevista, o objetivo da atividade e para uma explicação sucinta da TIC no contexto do tema a ser discutido. Chell (2004) sugere que este tipo de entrevista dá ao respondente a oportunidade de ter um tempo para refletir acerca de um conjunto de assuntos chave e eventos. Além disso, foi solicitada autorização para se proceder à gravação da entrevista, garantindo-se a confidencialidade e anonimato da informação, procedendo-se, de seguida, à recolha dos dados sociodemográficos do entrevistado. Numa segunda parte, procedeu-se à definição de IC, referido ao longo da entrevista como “acontecimento de trabalho significativo”, bem como à enumeração dos dados que o participante deveria relatar em cada um, de modo a facilitar a sua aprendizagem em relação à TIC. A folha de instruções (Anexo E), por sua vez, também promoveu a compreensão da TIC pelos participantes, funcionando ainda como auxílio para o mesmo, de modo a que se mantivesse recordado da informação solicitada.

## **2.4. Procedimento**

Após o envio de uma carta (Anexo B), reunimos com os responsáveis de cada quartel, para compreensão do funcionamento e dinâmica dos contextos dos bombeiros voluntários e



dos sapadores. Neste contacto inicial, também foram discutidos parâmetros e condições da realização do estudo nestes contextos, definindo-se os passos seguintes. Este contacto teve o objetivo principal de permitir um conhecimento mais aprofundado acerca dos mesmos e de possibilitar um momento de imersão em ambos os contextos, para que, assim, se pudesse proceder à preparação da etapa seguinte da investigação (Sampieri et al., 2006).

Uma vez terminada esta etapa, como já foi referido, procedeu-se à fase de elaboração do guião da entrevista, através de uma entrevista não estruturada, que serviu de base para a construção do guião da entrevista semiestruturada. Depois de completo este guião, seguiu-se a sua aplicação piloto, a um outro participante, que permitiu perceber se o instrumento estava corretamente construído. A recolha de dados foi o passo seguinte. Aqui, escolheram-se alguns participantes de cada contexto para lhes ser aplicada uma entrevista semiestruturada, que incluiu a TIC. Foi entregue uma declaração de consentimento informado aos participantes, de modo a garantir o seu anonimato e a confidencialidade das informações recolhidas (Anexo C).

## **2.5. Técnica de análise da informação**

A análise das informações recolhidas foi efetuada a partir do programa *QSR NVivo 11*, um *software* que suporta métodos de investigação qualitativos e que permite reunir, organizar e analisar conteúdos de entrevistas. Esta análise foi feita através da análise de conteúdo temática, que abrange um conjunto de técnicas de análise através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo do corpo de análise (Bardin, 2009).

Neste sentido, após a aplicação da entrevista, efetuou-se a sua transcrição na totalidade, que integrou o *corpus* de análise deste estudo. Bardin (2009) refere que o corpo de análise consiste no conjunto do material ou documentos que se vai analisar. Seguidamente, numa fase de pré-análise das informações, realizou-se uma leitura “flutuante” do material recolhido com o fim de se conseguir uma familiarização com as mesmas. Esta fase tem a grande vantagem de possibilitar a posterior análise, que constituiu na exploração do material, através da sua categorização e codificação, e no tratamento dos resultados, tal como proposto por Bardin (2009). A categorização e codificação revelam-se de extrema importância, já que a investigação qualitativa se caracteriza por um grande volume de informação não estruturada, pelo que é necessário prepará-la e organizá-la, no sentido de analisá-la o mais aprofundadamente possível (Brandão & Miguez, 2015).

## **Redução da Informação, Resultados e Discussão**

### **1. Redução da Informação**

Os métodos qualitativos são conhecidos por possuírem um conjunto de vantagens não verificáveis nos estudos quantitativos (Yardley, 2000) como, por exemplo, o facto de permitirem explorar diferentes níveis de significado (King, 2004). No entanto, são caracterizados também por algumas desvantagens (e.g. ao nível da criação e desenvolvimento de teoria). Neste sentido, Miles e Huberman (1994) referem que a investigação qualitativa pode conseguir maior qualidade relativamente à criação e desenvolvimento de teoria se forem seguidos determinados passos que ajudem a atingir o rigor na análise da informação. Yardley (2000) destaca que este rigor pode ser conseguido se a investigação demonstrar sensibilidade ao contexto, compromisso, rigor, transparência, coerência, impacto e importância. Para tal, foram seguidos alguns procedimentos, no sentido de garantir qualidade à presente investigação qualitativa.

Além da preocupação que se teve com o impacto e importância da temática, que temos explicitado ao longo deste estudo, procedeu-se a uma redução dos dados cuidadosa e detalhada. Esta redução dos dados, segundo Miles e Huberman (1994) consiste na seleção, foco, simplificação e transformação das informações que surgem das transcrições das entrevistas. Com este fim, todos os excertos das entrevistas foram categorizados e codificados, ou seja, classificados por diferenciação e reagrupados de acordo com critérios previamente definidos (Bardin, 2009). Este reagrupamento foi realizado segundo um critério semântico, isto é, de acordo com as temáticas em estudo (Bardin, 2009), segundo a qual se construiu um sistema de categorias (Anexo D). Assim, esta construção foi feita segundo uma lógica dedutiva, ou seja, com base na revisão da literatura e no guião da entrevista, e segundo uma lógica indutiva, já que procedemos à sua reformulação enquanto codificávamos o material. Aquando da codificação, procurámos garantir ainda outros cuidados, como a exclusão mútua, garantindo que cada unidade de texto era codificável em apenas uma categoria. Estes cuidados abrangeram ainda a exaustividade do estudo, codificando-se minuciosamente toda a informação e criando-se a categoria “Dados Paralelos”, que continha toda a informação que se considerou sem relevância teórica.

Após a codificação da informação e com o objetivo de a validar e de garantir tanto a homogeneidade interna como a heterogeneidade externa, procedeu-se às definições operacionais para cada categoria (Anexo F), sem esquecer a representatividade e pertinência

das categorias criadas. Solicitou-se ainda a outro investigador que codificasse 20% do *corpus* de texto, que correspondia, aproximadamente, à transcrição de duas entrevistas. A percentagem de concordância foi, numa primeira fase, de 91.1%, sendo que a mesma subiu para 93.1% na segunda entrevista, o que indica uma boa consistência do sistema de categorias e codificação (Miles & Huberman, 1994).

## **2. Resultados e sua discussão**

A apresentação e discussão dos resultados que se segue encontra-se organizada consoante as questões de investigação propostas no presente estudo (cf. Objetivos do Estudo e Questões de Investigação).

Após a redução e análise dos dados de acordo com as Questões de Investigação, obtivemos um sistema com um total de 99 categorias, mais especificamente: 13 *free nodes*, que constituem as características dos participantes do estudo e outras intervenções por parte dos interlocutores das entrevistas, e 86 *tree nodes*, que são alvo de análise. Estas *tree nodes* agrupam-se em cinco categorias de 1º nível, que se dividem em dez categorias de 2º nível que, por sua vez, são constituídas por 53 categorias de 3º nível e 18 de 4º nível. Tanto o sistema de categorias como a definição operacional das mesmas constam no Anexo F.

### **2.1 Fontes de *Stress* Ocupacional**

A partir da nossa primeira questão de investigação - Quais as fontes de *Stress* Ocupacional inerentes à atividade dos bombeiros? -, procurámos identificar, a partir dos incidentes críticos relatados pelos participantes, aspetos percecionados como fontes de *Stress* Ocupacional.

De modo semelhante ao defendido por Bakker (2015), no presente estudo foram encontradas exigências desafiantes e impeditivas, pelo que nos baseámos nesta diferenciação para a codificação das fontes de *stress* identificadas pelos entrevistados. Contudo, as exigências impeditivas, apesar de serem interpretadas pelos entrevistados como frustrantes ao nível do desenvolvimento pessoal e da concretização dos seus objetivos, não eram percecionadas como um entrave à sua ação, pelo que passaremos, a partir do momento, a denominá-las como exigências frustrantes.

Assim, e como é possível verificar no Anexo G, apesar de a falta de recursos do trabalho e dos incêndios ocuparem uma fatia considerável das exigências identificadas pelos participantes, a verdade é que a variedade de *stressores* vai muito além disso. Este facto vai ao encontro do encontrado pela NFPA em 2013: os departamentos de bombeiros têm assumido cada vez mais responsabilidades, que resultam num aumento da variedade de incidentes, resultando num aumento da exposição a eventos traumáticos (Henderson et al., 2016).

Se considerarmos que, tal como proposto pelo Modelo JD-R, as exigências do trabalho, conforme ultrapassem as capacidades adaptativas dos indivíduos ou não (Bakker, 2014), podem refletir fatores *stressores* impeditivos ou desafiantes (Bakker, 2015), podemos considerar estas exigências como fontes de *eustress* ou *distress*, conforme promovam uma reação positiva ou negativa. Por outras palavras, se as exigências forem identificadas pelos participantes como desafiantes, ou seja, promotoras do desempenho e do crescimento pessoal (Bakker, 2015; Crawford et al., 2010), correspondem a fontes de *eustress*. Por outro lado, se os participantes sentirem que as exigências são dificultadoras ao nível da concretização de objetivos, correspondem, então, a fontes de *distress*. De facto, após análise do Anexo G, podemos verificar que foram identificadas, pelos participantes, tanto fontes de *eustress* como de *distress*.

Portanto, pode-se concluir que, ao longo das suas atividades, estes bombeiros sentem ambos os tipos de *stress* identificados por Nelson e Simmons (2003). Entre as 347 exigências *stressoras* encontradas, verifica-se uma predominância das fontes de *distress*, que correspondem a, aproximadamente, 68% do total de exigências. De modo consistente, foram encontradas também fontes de *eustress*, que correspondem a 32% do total de exigências *stressoras* identificadas. O facto de as exigências frustrantes, ou fontes de *distress*, estarem em maioria, confirma a necessidade de se explorar este tipo de exigências, já que os trabalhadores de serviços de emergência, como os polícias, paramédicos e bombeiros têm níveis elevados de exposição a experiências potencialmente traumatizantes, pondo-os em risco de desenvolver várias psicopatologias (Armstrong, Shakespeare-Finch, & Shochet, 2015). Além disso, Young e colaboradores (2014) referem que o impacto do *stress* sobre o desempenho dos bombeiros é complexo e ainda está por ser compreendido por completo. Os mesmos autores salientam também que, no âmbito dos serviços de emergência, embora o *stress* possa influenciar negativamente os indivíduos, nem todos sofrem de declínios no seu desempenho quando experienciam *stress*, podendo mesmo obter um melhor desempenho sob circunstâncias *stressantes* (Young et al., 2014). Portanto, estes resultados são um

contributo relevante no sentido de se perceber a importância de potenciar o *eustress* e as estratégias de *coping* para lidar com o *distress*, com o fim de promover a prevenção das consequências negativas provenientes de uma atividade desta natureza.

Entre as fontes de *eustress* mencionadas pelos participantes, destacam-se, principalmente, os incêndios, percebidos como promotores de entusiasmo, motivação e respostas positivas: “O próprio incêndio em si já incute em nós uma ansiedade e um *stress* tremendo em que saímos com as rotações no máximo.” (P4\_Sap); “Adoro incêndios estruturais, [...] incêndios industriais, a mística daquilo que tudo que possa surgir, acho que, lá está, não é uma situação positiva, mas é aquilo que eu acho que resultou a partir dali, aquilo que é positivo [...]” (P5\_Vol). Sublinham-se ainda as paragens cardíacas como exigências desafiantes e promotoras de *eustress*: [...]” e o nosso objetivo era mesmo estar ali, a tentar salvar, reverter a situação da vítima” (P4\_Vol); “[...] eu acho que é um sentimento universal, [...] para nós é sempre um desafio” (P2\_Vol). Por fim, é ainda relevante salientar a idade da vítima: “Sim, criancinhas é sempre stressante connosco [...], alguém que é desprotegido” [...] (P3\_Sap).

Por outro lado, a exigência mais referida pelos participantes como fonte de *distress* foi a falta de recursos do trabalho: “[...]eu aqui, nós aqui, a nossa realidade é que nós não temos apoio psicológico absolutamente nenhum [...]” (P2\_Sap); “[...] Qual foi a minha situação e que me deu um bocado de stress? Foi que eu não tinha equipamento para os salvar guardar [...]” (P5\_Sap). Segundo Bakker e colaboradores (2007), os recursos do trabalho são úteis perante grandes exigências, ajudando os indivíduos a atingir os seus objetivos (Bakker et al., 2007). Portanto, a ausência de tais recursos acaba por ser frustrante, na medida em que dificulta a ação por parte dos bombeiros, promovendo neles sensações de *distress*. Esta evidência vai ao encontro das situações vivenciadas por outros bombeiros, como se pode verificar nas notícias mencionadas anteriormente, em que é mencionada a falta de apoio de outras entidades ou de recursos humanos (Ribeiro, 2016). Também como já vimos, este fator pode levar a *disengagement*, por ser um entrave ao cumprimento de objetivos, levando a sentimentos de frustração ou fracasso (Demerouti et al., 2008; Mauno et al., 2007), ou mesmo fazer com que o *Stress* Ocupacional, mais especificamente o *distress*, contribua para a exaustão emocional e despersonalização (Naudé & Rothmann, 2006).

As características do meio revelam-se também como frustrantes ao nível da realização de objetivos por parte dos participantes: “E é frustrante, porque o rio Douro é terrível, é aquilo não se vê nada mesmo” (P2\_Sap).

Torna-se ainda pertinente salientar, mais uma vez, a idade da vítima. Ainda que esta exigência, tal como vimos, tenha sido identificada por alguns dos participantes, como sendo desafiante e promotora de *eustress*, é também considerada por outros como frustrante, originando *distress*: “É, às vezes é frustrante [...] porque nós não podemos fazer nada não é, não podemos socorrer, muito mais frustrante se vamos socorrer alguém mais jovem” (P3\_Sap). Este facto dependia do estado das vítimas, outra das exigências *stressoras* frustrantes, já que as condições em que a vítima se encontra influenciam a motivação do indivíduo e, consequentemente, o tipo de serviço prestado: “ou porque o próprio doente não reúne as condições para se fazer um serviço bem feito. Há muitas situações em que nem sempre conseguimos trabalhar da melhor forma [...]” (P1\_Vol).

## 2.2. Gestão do Stress Ocupacional

A segunda questão de investigação - Que estratégias são utilizadas pelos bombeiros para dar resposta a essas fontes de *stress*? – levou-nos a concluir que os participantes utilizam estratégias de *coping* para lidar com todas as exigências promotoras de Stress Ocupacional. Segundo o MHS, perante as exigências *stressoras* vivenciadas, o indivíduo tenderá a utilizar estratégias de *coping*, com o intuito de diminuir a sensação de mal-estar proveniente do *distress*, ou de *savoring*, no sentido de aumentar a sensação de bem-estar proporcionada pela vivência do *eustress* (Nelson & Simmons, 2003; Shimazu & Schaufeli, 2007; Bryant & Veroff, 2007). Apesar de não se terem encontrado evidências de utilização de estratégias de *savoring*, é evidente que os participantes deste estudo utilizam, essencialmente, as estratégias de *coping* para lidar com as fontes de stress mencionadas (cf. Quadro 2).

**Quadro 2**  
*Estratégias de Coping.*

	Fontes	Referências
<b>Estratégias de Coping</b>	10	113
<b>Estratégias de Coping focadas na Ação</b>	10	72
<b>Estratégias de Coping focadas na Emoção</b>	8	41

Esta predominância de estratégias de *coping* era expectável face à supremacia do número de fontes de *distress* identificadas. Tal como proposto por Bryant e Veroff (2007) e por Hart e Cooper (2001), estas estratégias são úteis para alterar situações *stressantes* no ambiente (estratégias de *coping* focadas no problema e na ação) ou para gerir as emoções que elas despoletam (estratégias de *coping* focadas na emoção). Neste sentido, e perante o tipo de exigências enfrentadas pelos bombeiros, é expectável que se apresentem estratégias

de *coping* de um modo mais evidente para agir perante as situações *stressoras* mencionadas. No mesmo sentido, foram encontradas, entre as estratégias de *coping*, tanto evidências de utilização das estratégias de *coping* focadas na ação como na emoção, tal como também se pode verificar no Quadro 2.

Após análise destas estratégias de *coping*, verificou-se que 64% das mesmas correspondiam a estratégias de *coping* focadas na ação, tendo sido evocadas por todos os participantes: “Entretanto, como não íamos ter a equipa médica nós resolvemos trazer a senhora com a colega do INEM, resolvemos trazer a senhora para a viatura [...]” (P1\_Vol). Os incidentes característicos da atividade dos bombeiros são incontornáveis e obrigam os mesmos a agir, pelo que era expectável que fossem adotadas mais estratégias direcionadas para ação, no sentido de alterar as situações. Nesta ocorrência em concreto, podemos encontrar uma relação entre esta estratégia de *coping* focada na ação e uma das fontes *distress* já mencionadas anteriormente: a falta de recursos de trabalho. De facto, perante a ausência de uma equipa médica, o participante em questão viu-se obrigado a agir para alterar a situação *stressora*.

Apesar desta predominância de estratégias de *coping* focadas na ação, não deixa de ser relevante destacar as estratégias focadas na emoção, que correspondem a 36% do total, tendo sido evocadas por 8 dos participantes: “[...] são coisas que vão ficando para trás e ficam praticamente no esquecimento porque é necessário ficar no esquecimento para nós não vivermos com aquilo” (P1\_Sap). Perante as exigências *stressoras* que enfrentam, os bombeiros sentem também necessidade de regular as próprias emoções de modo a lidar com o Stress Ocupacional provindo do sentimento de responsabilidade para com outras vidas que, muitas vezes, acaba por ultrapassar o profissionalismo (Vicente et al., 2013). Estas situações exigem, sem dúvida, preparação emocional: apesar de, no momento, ser essencial que estes indivíduos prestem os cuidados de saúde com racionalidade, não nos podemos esquecer que são seres humanos com sentimentos e emoções e que, para lidarem com as situações, necessitam de as controlar para conseguir agir. Neste sentido, as estratégias de *coping* focadas na emoção poderão servir como um modo de conseguirem, posteriormente, utilizar estratégias focadas na ação para conseguir prestar o melhor serviço: “muito sinceramente, eu quando saio para o serviço, entra-se um bocado em sistema automático, [...] somos um bocado máquinas. [...] quase que desligo do que está à volta e concentro-me na minha missão, no que tenho de fazer” (P3\_Sap).

Ainda que a predominância de estratégias de *coping* focadas na ação seja essencial nesta atividade, por ser um indicador de que os indivíduos sentem que é possível agir mesmo

face a exigências frustrantes (Pais Ribeiro & Rodrigues, 2004), é um facto que, numa atividade como a dos bombeiros, esta regulação emocional é essencial. Os bombeiros estão expostos não só a perigos físicos provenientes da sua atividade, como também a danos emocionais e mentais relacionados com o *Stress* Ocupacional (Vicente et al., 2013), pelo que também são essenciais as estratégias de *coping* focadas na emoção.

### **2.3 *Work Engagement* e outros fatores potenciadores do desempenho**

Os resultados do presente estudo apontam para uma possível relação entre o *Stress* Ocupacional e o *Work Engagement*, pelo que partimos, agora, para a descrição e discussão dos resultados obtidos em resposta a outras duas questões de investigação - (Q3) Em que medida estão presentes vigor, dedicação e absorção no desempenho do seu trabalho?; (Q4) Qual a relação entre a presença destas dimensões e a vivência do *Stress* Ocupacional?.

A verdade é que, mesmo perante os perigos provenientes da sua profissão, bem como outros fatores facilitadores do surgimento de danos emocionais e mentais relacionados com o *Stress* Ocupacional (Vicente et al., 2013), os participantes continuam a desempenhar as suas funções e a ser capazes de agir e lidar com tais exigências *stressoras*. Torna-se aqui relevante encontrar os fatores potenciadores do seu desempenho mesmo perante a vivência de todo este *stress* e o porquê da permanência dos participantes numa atividade desta natureza. Após análise dos principais fatores potenciadores do desempenho apresentados pelos participantes, foi evidente a presença das três dimensões do *Work Engagement*: absorção, dedicação e vigor, que funcionam como um constructo motivacional (Schaufeli et al., 2002), tal como é visível no Quadro 3. Apesar de ainda poucos estudos provarem que o *Work Engagement* está positivamente relacionado com o desempenho (Bakker, 2009), vários autores viram que os colaboradores envolvidos obtêm melhores resultados no que toca às funções dentro e fora do seu papel, sugerindo uma relação positiva entre o *Work Engagement* e o desempenho (Bakker, 2009). De facto, Shimazu, Schaufeli, Kamiyama e Kawakami (2015) concluíram que, para além de melhorias futuras de saúde e satisfação com a vida, o *Work Engagement* também conduz a um desempenho superior no trabalho, mesmo que a longo-prazo. Bakker (2009) sugere que os trabalhadores *engaged* têm melhor desempenho porque experienciam frequentemente emoções positivas, mais saúde e transferem o seu *engagement* para os outros. Adicionalmente, os colaboradores que demonstram *Work Engagement* são capazes de mobilizar os seus próprios recursos, promovendo o seu envolvimento com o trabalho ao longo do tempo (Bakker, 2009). Uma boa saúde pode ainda



fazer com que os indivíduos utilizem todos os seus recursos mentais e físicos, facilitando a *performance* no seu trabalho (Bakker et al., 2008). Assim, podemos concluir que os nossos resultados vão ao encontro dos resultados destes estudos, sendo que foram encontradas 273 referências de fatores motivacionais e potenciadores do desempenho, que se dividiram em duas categorias de 2º nível: *Work Engagement* (dividido em vigor, dedicação e absorção) e outros fatores.

### **Quadro 3**

*Work Engagement e outros fatores potenciadores do desempenho.*

	<b>Fontes</b>	<b>Referências</b>
<b>Fatores potenciadores do Desempenho</b>	10	273
<b><i>Work Engagement</i></b>	10	247
Absorção	7	34
Dedicação	9	102
Vigor	10	111
<b>Outros</b>	2	26

De facto, a dimensão vigor é aquela que surge com maior domínio, representando 41% dos fatores potenciadores do desempenho e 45% dos sentimentos positivos apresentados perante a sua atividade (*Work Engagement*). Após análise das expressões dos participantes, foi possível encontrar evidências que revelavam a presença de vigor tal como definido por Schaufeli e Bakker (2004), através da vontade de investir esforço: “tento fazer o melhor e servir as pessoas da melhor maneira e cumprir aquilo que me pedem [...] e fazer o melhor trabalho possível.” (P1\_Sap); da presença de altos níveis de energia: “Aquela energia toda positiva, muito positiva [...] eu pelo caminho ia com a adrenalina toda [...]” (P1\_Vol); e da persistência mesmo perante dificuldades: “[...] já encontrei [...] vários corpos pela persistência, pela insistência [...]” (P2\_Sap).

Logo a seguir, destaca-se outra das dimensões do *Work Engagement*, a dedicação, representando 38% dos fatores potenciadores do desempenho e 41% dos sentimentos positivos apresentados e que se caracteriza por valorização, orgulho, entusiasmo e inspiração pelo trabalho, originando uma perceção do trabalho como um desafio (Schaufeli & Bakker, 2004). Como tal, foram identificados sentimentos como a valorização, o orgulho e o desafio em excertos como: “É a missão de querer ajudar, de querer chegar lá e, eu vou ser capaz, eu vou ser o herói, vou lá chegar eu vou com o extintor sozinho e vou resolver aquilo tudo, é a vontade do querer, acho eu.” (P4\_Sap); “Sim, conseguirmos fazer um bom trabalho e conseguirmos realizar é bom, é importante para nós e quando recebemos um obrigado ou quando uma criança nos dá um sorriso [...] acho que isso é o que nos motiva.” (P2\_Vol).

A última característica do *Work Engagement*, a absorção, destacou-se com uma percentagem de apenas 12% dos fatores potenciadores do desempenho e 14% dos

sentimentos positivos que caracterizam o *Work Engagement*, manifestando-se através de evidências de concentração no trabalho e dificuldades em se afastar do mesmo, de modo semelhante ao proposto por Schaufeli e Bakker em 2004 (cf. Anexo E): “[...] nós criamos um hábito tão grande que eu já não conseguia viver sem isto, [...] acho que agora [...] até ir reformado acho que já não consigo fazer mais nada...” (P2\_Sap). Verificaram-se também evidências de sentimentos de felicidade (Schaufeli & Bakker, 2004) na atividade destes bombeiros: “[...] vir outro dia para ajudar, para sentir novamente, e é isso que me faz feliz, é isso que me cativa, que nos cativa creio eu, a virmos, a querermos sempre mais” (P2\_Vol).

Contudo, torna-se ainda pertinente salientar que, além de todas estas dimensões que justificam a motivação para agir e manter-se numa atividade desta natureza, surge ainda, por parte apenas dos bombeiros sapadores, outro tipo de fatores potenciadores do desempenho. Estes estão, sobretudo, relacionados com a competição entre colegas de trabalho e gestão das expectativas dos outros:

[...] porque isto também há aqui género de uma competição, se eu for com alguém um colega meu fazer este tipo de serviço, se ele sentir que eu não estou muito à vontade, eu sei que ele se vai virar “Eh vou fazer aquele serviço com ele, ele está com medo”, e uma pessoa para demonstrar parte fraca [...] Para gerir as expectativas dos outros, para não ser gozado, para não ser falado. (P1\_Sap)

Estes fatores também estão relacionados com as condições salariais e temporais: “mais pelas regalias, pelas condições [...], foi o salário, foi as condições, foi a nível de tempo [...] dá para conciliar e tudo o mais.” (P4\_Sap). Estes resultados apontam para diferenças entre os bombeiros sapadores e os bombeiros voluntários quanto aos seus sentimentos perante a sua atividade, que serão aprofundadas numa fase mais avançada desta análise, aquando da reflexão acerca da Questão de Investigação 5.

Tendo em conta o enquadramento do presente trabalho, que se baseia no Modelo JD-R, não podemos deixar de analisar as fontes destes fatores (cf. Quadro 3). Tal como no estudo de Bakker e colaboradores (2007), também na presente investigação se verificou uma relação positiva entre os recursos no trabalho e as três dimensões do *Work Engagement*.

Assim, salienta-se, principalmente, o apoio dos colegas: “[...] e nós apesar de termos estas preocupações todas, eu tinha aquela sensação de que o meu colega estava sempre a olhar por mim e eu por ele [...]” (P5\_Vol). Este aspeto vai ao encontro dos resultados de outros estudos (Carpenter et al., 2015; Young et al., 2014), que salientaram que o suporte social, nomeadamente o dos colegas de trabalho, é bastante valorizado pelos bombeiros. De

facto, a conexão social é vista como fator protetor contra as consequências do *Stress* Ocupacional experienciado por esta população, como o suicídio (Carpenter et al., 2015).

Estudos como o de Ângelo e Chambel (2013) salientam o apoio dos supervisores como um recurso que influencia em grande medida o bem-estar dos bombeiros. Porém, a verdade é que, quando existe um alto nível de trabalho e espírito de equipa, como no caso destes participantes e de bombeiros de outros estudos, o apoio dos supervisores acaba por ser uma fonte mais fraca de *Work Engagement* e de bem-estar (Griffin, Patterson & West, 2001). Também no presente estudo se evidenciou esta relação, sendo que, apesar de ter sido mencionado o apoio do superior hierárquico como recurso do trabalho, se destacou mais fortemente o apoio dos colegas e o espírito de equipa que, segundo esta perspetiva, acaba por justificar o menor número de referências a esse apoio (cf. Quadro 4).

#### **Quadro 4**

*Recursos do trabalho e recursos pessoais.*

	<b>Fontes</b>	<b>Referências</b>
<b>Recursos</b>	10	71
<b>Recursos do Trabalho</b>	10	43
Espírito de Equipa	4	13
Apoio dos colegas	7	13
Formação e Treino	6	11
Apoio do Superior Hierárquico	3	5
Remuneração	2	2
Material	1	1
<b>Recursos Pessoais</b>	9	28
Otimismo	4	11
Experiência	5	7
Abertura	2	3
Capacidade de ponderação	2	2
Familiaridade com a situação	1	2
Equilíbrio emocional	1	1
Mente aberta e crítica	1	1
Capacidade para trabalhar sob pressão	1	1

Entre estes recursos, destacam-se, ainda, a formação e treino e o espírito de equipa. Estes recursos podem ser encontrados em expressões como: “[...] aquilo [...] que treinamos no dia-a-dia [...], quanto mais treinarmos, quanto mais nós mexermos nas coisas, mais à vontade estamos e fazemos o melhor serviço junto da população” (P3\_Sap); “[...] e outras quatro a trabalhar em simultâneo foi muito bem, ah aquilo parecia que nem era preciso dizer nada, bastava olhar para saber o que é que a outra pessoa queria para nós fazermos, houve ali uma boa coordenação [...]” (P1\_Vol).

Por fim, salientam-se ainda recursos como a remuneração, mencionado apenas pelos bombeiros sapadores como um fator que os motiva a agir e a melhorar o seu desempenho: “justificar o nosso salário do trabalho” (P5\_Sap).

Todos estes recursos constituem mais uma categoria de 2º nível: os recursos do trabalho, representantes de 61% dos recursos presentes em geral na atividade destes participantes e que constituem um fator potenciador de *Work Engagement* e moderador do *Stress* Ocupacional. Portanto, mais uma vez, os nossos resultados vão ao encontro das conclusões de estudos anteriores, em que se verificou que, quando os colaboradores enfrentam grandes exigências no trabalho, estes recursos tornam-se mais salientes, pelo facto de poderem ajudá-los a atingir os seus objetivos, influenciando, particularmente, o *Work Engagement* (Bakker et al., 2007). De salientar que também se detetou que a falta destes recursos se apresenta como uma exigência frustrante, o que também coincide com as premissas de Bakker e colaboradores (2007): se os recursos do trabalho ajudam no alcance dos objetivos, a sua ausência acaba por agir como agente dificultador (cf. Quadro 1).

Salientam-se ainda os recursos pessoais, representantes de 39% dos recursos apresentados e que, de acordo com Hobfoll e colaboradores (2003), se caracterizam como aspetos do *self* associados à resiliência perante as exigências do trabalho, quer elas sejam desafiantes ou frustrantes. Os nossos resultados vão ao encontro dos de Bakker e Demerouti (2008), que dão como um exemplo destes recursos o otimismo, recurso este que também foi mencionado pelos participantes:

E saio daqui, por isso é que eu lhe digo, eu é raro o dia em que estou triste, porque mesmo naquelas situações em que nos acontecem coisas que nos levem a ficar tristes, nomeadamente em perder uma vida, eu sei que amanhã vai-me levar, vai haver alguma coisa que me leve a salvar outra vida [...] (P2\_Sap).

Nestes recursos, surge ainda a experiência como um aspeto relativo aos próprios participantes, que lhes permite ser resilientes perante as exigências naturais da sua atividade: “Pronto, e isso motiva-me cada vez mais e a experiência também nos leva a isso. Claro que quando eu comecei era *stressante*, [...] entrava sob *stress*, agora já não, porque a experiência também nos dá isso [...]” (P2\_Sap). Tal como os recursos do trabalho, também estes são fontes de *Work Engagement* e possuem um papel moderador do *Stress* Ocupacional.

#### **2.4. Que diferenças entre bombeiros sapadores e bombeiros voluntários?**

A última questão de investigação - em que medida se encontram diferenças entre bombeiros voluntários e sapadores na vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement*? – leva-nos a analisar as variáveis mencionadas ao longo deste estudo em função dos contextos analisados, ou seja, conforme sejam bombeiros sapadores ou bombeiros voluntários. Assim, os próximos parágrafos consistirão na análise das seguintes variáveis, de acordo com a modalidade dos participantes: exigências *stressoras*, estratégias de *coping*, as dimensões do *Work Engagement* e, por fim, os recursos presentes.

#### 2.4.1. Fontes de Stress Ocupacional

Com o fim de estudar a potencial existência de diferenças entre bombeiros sapadores e bombeiros voluntários no referente às fontes de *Stress* Ocupacional, procurou-se, primeiramente, analisar as percentagens relativas às exigências desafiantes e às frustrantes em cada grupo. Como é possível comprovar através do Quadro 5, não se verificam diferenças consideráveis na perceção das exigências da sua atividade. Este resultado poder-se-á dever ao facto de ambos os grupos de bombeiros darem resposta ao mesmo tipo de exigências. De facto, independentemente de serem sapadores ou voluntários, a atividade dos bombeiros tem uma natureza única, sendo que ambos fornecem diversos serviços públicos essenciais, incluindo a resposta a incêndios, emergências médicas, acidentes e desastres naturais (Kimbrel et al., 2011), lidando com o mesmo tipo de exigências *stressoras*.

##### Quadro 5

*Exigências stressoras nos bombeiros sapadores e nos voluntários.*

	Exigências Desafiantes		Exigências Frustrantes	
	Referências	Percentagem	Referências	Percentagem
<b>Bombeiros Sapadores</b>	64	29.39%	140	70.61%
<b>Bombeiros Voluntários</b>	46	36.12%	82	63.88%

#### 2.4.2. Estratégias para lidar com o Stress Ocupacional

Analisaram-se ainda as potenciais diferenças entre as estratégias utilizadas para fazer face às exigências mencionadas. Pela apreciação do Quadro 6, é possível verificar uma maior percentagem de utilização de estratégias de *coping* focadas na ação tanto por parte dos bombeiros sapadores (53.71%), como pelos voluntários (64.82%), em relação às estratégias focadas na emoção, o que nos faz concluir que não existem diferenças entre os grupos.

**Quadro 6***Estratégias de coping nos bombeiros sapadores e nos bombeiros voluntários.*

	<b>Estratégias de Coping</b>			
	<b>Ação</b>		<b>Emoção</b>	
	Referências	Porcentagem	Referências	Porcentagem
<b>Bombeiros Sapadores</b>	39	53.71%	32	46.29%
<b>Bombeiros Voluntários</b>	23	64.82%	7	35.18%

Como já vimos, estas evidências podem-se dever ao facto de, perante as características da sua atividade, tanto os sapadores como os bombeiros se verem obrigados a agir de modo a alterar as situações *stressoras*, já que é nisso que se baseiam as suas funções.

#### 2.4.3. *Work Engagement e outros fatores potenciadores do desempenho*

A fim de explorar potenciais dissemelhanças nas dimensões do *Work Engagement*, procedeu-se à comparação das percentagens apresentadas ao nível da absorção, dedicação, vigor e outros fatores, já que são interpretados pelos participantes como fatores que os levam agir mesmo perante as complexidades. No Quadro 7, são notórias algumas distinções ao nível das três dimensões do *Work Engagement*, sendo que os bombeiros sapadores apresentam mais evidências deste conceito do que os voluntários. Além disso, como já foi referido, deparamo-nos com outros fatores apenas por parte dos bombeiros sapadores, associados a aspetos independentes ao *Work Engagement*, como o salário, o tempo livre e/ou flexibilidade de horário ou mesmo a gestão de expectativas dos outros. Apesar de, ao contrário do esperado, os sapadores apresentarem mais evidências de *Work Engagement*, os resultados acabam por ir ao encontro dos nossos pressupostos de que estes bombeiros, por terem regalias adicionais que os voluntários não possuem, apresentariam uma motivação distinta. Os bombeiros sapadores poderão apresentar mais *Work Engagement* pelo facto de a sua atividade constituir um emprego, podendo fazer com que sintam uma maior identificação ou sentido de pertença à sua organização. Os bombeiros voluntários, por sua vez, pelo facto de estarem na atividade de livre vontade a tempo parcial, poderão considerar a mesma como um *hobby*, o que pode fazer com que sintam menos envolvimento com a organização e, conseqüentemente, com as suas funções enquanto bombeiros.

**Quadro 7***Work Engagement e outros fatores potenciadores do desempenho nos bombeiros sapadores e nos voluntários.*

	<b>Fatores potenciadores do Desempenho</b>						<b>Outros</b>	
	<b>Work Engagement</b>							
	Absorção		Dedicação		Vigor			
	Ref.	Perc.	Ref.	Perc.	Ref.	Perc.	Ref.	Perc.
<b>Bombeiros Sapadores</b>	17	61.3%	50	60.41%	47	62.95%	26	100%
<b>Bombeiros Voluntários</b>	11	38.7%	35	30.59%	42	37.05%	0	0%

**2.4.4. Recursos do trabalho e recursos pessoais**

É interessante salientar ainda uma distinção ao nível dos recursos que promovem a vivência do vigor, da dedicação e da absorção. No presente estudo, e tal como se pode comprovar pela análise do Quadro 8, encontrou-se que os bombeiros voluntários referem uma maior percentagem de recursos do trabalho em relação aos pessoais, salientando, principalmente, o apoio dos colegas como impulsionador da vivência das dimensões do *Work Engagement*. Por outro lado, os bombeiros sapadores acabam por salientar em maior quantidade os seus recursos pessoais, como a sua experiência ou mesmo o seu otimismo. Esta evidência confirma os resultados de Bakker e colaboradores no seu estudo de 2007, em que verificaram que os recursos pessoais se tornam mais relevantes quando os recursos do trabalho são menos visíveis. Além disso, a falta de recursos do trabalho, mencionada pelo grupo dos sapadores, vai também ao encontro dos resultados de Vicente e colaboradores (2013), cuja amostra também salientou essa falta, nomeadamente, de companheirismo. Na nossa amostra, encontramos o apoio dos colegas como um recurso mais saliente no grupo dos bombeiros voluntários, o que acaba por justificar a predominância de recursos do trabalho neste grupo face ao dos sapadores que, perante a falta de recursos do trabalho, como apoio dos colegas e supervisores, acaba por salientar os recursos pessoais.

**Quadro 8***Recursos do trabalho e recursos pessoais nos bombeiros sapadores e nos bombeiros voluntários.*

	<b>Recursos do Trabalho</b>		<b>Recursos Pessoais</b>	
	Referências	Percentagem	Referências	Percentagem
<b>Bombeiros Sapadores</b>	18	45,65%	18	54,35%
<b>Bombeiros Voluntários</b>	25	72,50%	10	27,50%

## Conclusão e Reflexões Finais

### 1. Considerações acerca dos resultados obtidos

O presente estudo procurou focar não só o lado negativo (*distress*) como o positivo (*eustress* e *Work Engagement*) da atividade dos bombeiros, caracterizada por uma variedade considerável de exigências que têm levado a uma predominância de estudos que focam o mal-estar que delas provém. Os resultados deste estudo apontam para algumas diferenças entre os bombeiros voluntários e os sapadores, tal como esperado. Adicionalmente, os resultados indicam que a atividade dos bombeiros é sentida como *stressante*, sendo que as fontes de *distress* revelam maior evidência. Adicionalmente, verificou-se que os recursos do trabalho e pessoais potenciam o *Work Engagement* que, por sua vez, constituem fatores potenciadores do desempenho. Por fim, evidenciou-se, tal como esperado, uma relação entre o *Stress Ocupacional* e o *Work Engagement*, funcionando este como *buffer* do *distress*. Os recursos, por sua vez, atuam como moderadores do *Stress Ocupacional*.

Relativamente ao *Stress Ocupacional*, verificou-se que, tal como tem sido evidenciado por diversos estudos, a atividade dos bombeiros é, de facto, caracterizada por várias exigências *stressoras* (Kimbrel et al., 2011), pelo que os participantes acabam por reportar numerosos fatores de *Stress Ocupacional*. Como já vimos, Lazarus e Folkman (1987) defendem que o *Stress Ocupacional* consiste no desequilíbrio que a pessoa percebe entre as exigências do trabalho e a sua capacidade para lhes responder (Lazarus & Folkman, 1987). De acordo com os resultados do presente estudo, pode-se concluir que esta capacidade para fazer face às exigências do trabalho depende do modo como os próprios indivíduos interpretam as exigências conforme sejam desafiantes ou frustrantes. Do ponto de vista do MHS de Nelson e Simmons (2003), as respostas a essas exigências podem ser positivas (*eustress*) ou negativas (*distress*), conforme se experienciem, respetivamente, exigências desafiantes, avaliadas como obstáculos para ultrapassar e aprender (Bakker, 2015; Crawford et al., 2010), ou exigências impeditivas, interpretadas como frustrantes ao nível do crescimento pessoal e da realização de objetivos (Crawford et al., 2010; LePine et al., 2005). Logo, e de acordo com o previsto, foi possível encontrar, no presente estudo, a ponte entre a vivência do *Stress Ocupacional* e do *Work Engagement*: o *distress*, dificultador da vivência de *Work Engagement*, associa-se à interpretação das exigências como impeditivas, diminuindo as suas capacidades para as ultrapassar e desmotivando o trabalhador na



consecução dos seus objetivos. O *eustress*, por sua vez, corresponde à interpretação das exigências como desafiantes, pelo que o indivíduo se sente autoconfiante e motivado para ultrapassar as dificuldades. Estas exigências, por sua vez, promovem o *Work Engagement*.

Contudo, além das exigências do trabalho, o Modelo JD-R também considera outro tipo de características das organizações, que influencia a vivência do *Work Engagement*: os recursos do trabalho (Bakker et al., 2007), que podem limitar o impacto das exigências frustrantes encontradas e, conseqüentemente, influenciar também a vivência do *Stress* Ocupacional. Também no presente estudo foi visível esta relação, sendo que recursos do trabalho como o espírito de equipa, o apoio dos colegas e a formação ajudam na forma como os indivíduos lidam com as exigências *stressoras* características da sua atividade, por satisfazerem necessidades psicológicas que advêm naturalmente de uma atividade deste tipo, com alta exposição a exigências *stressoras* (Bakker et al., 2007; Bakker, 2009).

Ainda de acordo com o Modelo JD-R, uma falta deste tipo de recursos pode ser um entrave ao cumprimento de objetivos, levando a sentimentos de frustração ou fracasso (Mauno et al., 2007), bem como *distress*. Também no presente estudo foi possível concluir esta conseqüência perante uma falta de recursos do trabalho, que era interpretada pelos participantes como uma exigência frustrante e dificultadora do desempenho.

É ainda relevante evidenciar o importante papel que os recursos pessoais desempenham na determinação do *Work Engagement* e do *Stress* Ocupacional destes participantes. De facto, e de acordo com o proposto por Sonnentag e Frese (2003) e por Xanthopoulou e colaboradores (2007), recursos como otimismo e a experiência dos participantes são preditores do *Work Engagement* e ajudam na vivência das exigências frustrantes características da sua atividade, por serem uma ajuda no alcance de objetivos.

Adicionalmente, tal como proposto por Nelson e Simmons (2003), também os participantes do presente estudo tendem a utilizar estratégias de *coping* perante o *distress*. As estratégias de *coping* dividiram-se conforme representassem ações para alterar a situação provocadora de *distress* (estratégias de *coping* focadas na ação) ou para alterar a vivência emocional perante a mesma (estratégias de *coping* focadas na emoção). Assim, podemos ver que, mais uma vez, os resultados do presente estudo vão ao encontro do exposto pela literatura (e.g. Bryant & Veroff, 2007; Hart & Cooper, 2001). Contudo, os participantes não revelaram utilização de estratégias de *savoring*, que poderiam ser úteis no sentido de perpetuarem a sensação de bem-estar providenciada pelas exigências desafiantes características da sua atividade, tal como proposto por Bryant e Veroff (2007).

Além das evidências de *eustress*, o objetivo de mais um estudo no âmbito da Psicologia Positiva foi cumprido também através das evidências encontradas ao nível da vivência de *Work Engagement* com sentimentos como vigor, dedicação e absorção, o que nos mostra que os participantes apresentam um estado mental positivo e gratificante relacionado com o seu trabalho. Efetivamente, os participantes apresentam altos níveis de energia e resistência mental (vigor), experienciam valorização, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio (dedicação) e revelam dificuldades em se afastar do mesmo (absorção) (Bakker & Demerouti, 2008; Schaufeli & Bakker, 2004). Encontrou-se, ainda, que a existência destes sentimentos ajuda na vivência do *Stress* Ocupacional, ao facilitar a concretização de objetivos.

Em síntese, o presente estudo traz-nos conclusões importantes acerca da vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement*, bem como da relação entre eles na atividade destes bombeiros, pelo que podemos pressupor que possa existir também noutras profissões.

O Modelo JD-R (Bakker & Demerouti, 2007) defende que as organizações voluntárias beneficiariam de um investimento nos recursos do trabalho (como o suporte entre colegas ou de supervisores, que poderá promover o sentido de pertença). O presente estudo mostra-nos que o fornecimento e/ou promoção destes recursos, tanto nos bombeiros voluntários como nos sapadores, poderá reduzir as consequências negativas físicas e psicológicas do *Stress* Ocupacional e, assim, prevenir problemas de saúde física e mental. De facto, segundo Mauno e colaboradores (2007), os recursos do trabalho iniciam um processo motivacional que origina, nomeadamente, vigor e dedicação e, consequentemente, *Work Engagement*, que ajudam os participantes a enfrentar e lidar com as exigências *stressoras* naturais da sua atividade. À semelhança do que a literatura salienta acerca da insegurança no trabalho diminuir o envolvimento no mesmo (Mauno et al., 2007), também neste estudo se verificou que a falta de recursos de trabalho, potencial causadora desta insegurança, é uma exigência frustrante no atingimento dos objetivos dos participantes, diminuindo o *Work Engagement*.

Embora esperássemos encontrar mais evidências de *Work Engagement* e de *eustress* nos bombeiros voluntários, por realizarem esta atividade de forma livre e voluntária, as diferenças foram no sentido contrário, o que, como vimos, pode ocorrer do sentido de pertença à organização. Além disso, pode-se concluir que os bombeiros sapadores, apesar de apresentarem mais *Work Engagement*, não o apresentam em todos os momentos do seu dia-a-dia, acabando por expor outros fatores potenciadores do desempenho que acabam por não estar relacionados com vigor, dedicação ou absorção, mas sim com regalias da atividade.

Por fim, encontrou-se uma predominância dos recursos do trabalho nos bombeiros voluntários e dos recursos pessoais nos bombeiros sapadores. Estes resultados podem dever-se ao facto de, na organização voluntária, existir mais suporte social (apoio dos colegas), que evidencia os recursos do trabalho. Pelo contrário, os bombeiros sapadores evidenciam uma falta de recursos do trabalho, exigência frustrante que acaba por salientar os recursos pessoais, tal como defendido por Bakker e colaboradores (2007). Como já vimos, a falta destes recursos do trabalho na organização não voluntária pode fazer com que os participantes sapadores salientem mais as características pessoais que os ajudam a lidar com as situações, como o otimismo e a sua experiência.

Ainda poucos estudos provam que o *Work Engagement* está positivamente relacionado com o desempenho (Bakker, 2009). Contudo, vários autores viram que os colaboradores *engaged* obtêm melhores resultados no que toca às funções dentro e fora do seu papel, sugerindo uma relação positiva entre o *Work Engagement* e o desempenho (Bakker, 2009). Efetivamente, os resultados do presente estudo coincidem com estas suposições, já que se encontraram vários fatores potenciadores do desempenho relacionados com sentimentos caracterizadores de vigor, dedicação e absorção. Ou seja, os participantes deste estudo aparentam vivenciar *Work Engagement*, o que os leva a agir mesmo perante tantas exigências *stressoras*, estando positivamente relacionado com o desempenho. Assim, o *Work Engagement* parece funcionar não só como um mediador entre os recursos e o desempenho, como também enquanto um *buffer* das consequências negativas experienciadas perante o *distress*. Tal como esperado, esta relação entre o *Work Engagement* e o *Stress* Ocupacional parece ser bidirecional, já que, como se pode verificar, também a vivência de *distress* pode diminuir sentimentos como vigor, dedicação e absorção, ao passo que o *eustress* poderá potenciá-los.

Tal como ilustra o Modelo JD-R, as organizações podem otimizar as suas características (recursos e exigências do trabalho) para estimular o envolvimento no trabalho (Bakker, 2015). No mesmo sentido, os resultados deste estudo tornam evidente a necessidade de se fornecer e/ou potenciar recursos do trabalho, como o clima organizacional, o apoio dos supervisores e/ou o suporte social, no sentido de estimular a vivência de *Work Engagement*, que poderá iniciar um processo motivacional, fazendo com que os mesmos consigam lidar com as exigências características do seu trabalho e, assim, melhorar o seu desempenho.

Ângelo e Chambel (2013) encontraram que os bombeiros, perante as exigências do seu trabalho, se sentem mais cansados e tratam os clientes de modo mais impessoal, reduzindo o seu desempenho. De facto, perante as consequências negativas que o *distress*

pode ter no desempenho dos indivíduos, quer diretamente na sua saúde, quer indiretamente na sua motivação (Sonnentag & Frese, 2003), e perante as exigências do mundo do trabalho nos dias de hoje, torna-se cada vez mais importante que os indivíduos se adaptem a elas (Robbins, 2004). Este facto torna-se ainda mais evidente numa atividade com uma variedade tão grande de exigências como a dos bombeiros. A chave para esta adaptação está, então, nesta promoção da vivência do *Work Engagement*. Esta adaptação torna-se ainda mais relevante dado que a exposição a elevadas exigências pode originar sentimentos de *disengagement* perante o trabalho (Demerouti et al., 2001).

Neste sentido, espera-se que os líderes dos quartéis de bombeiros fiquem sensibilizados para a importância da exploração do *Stress* Ocupacional vivenciado pelos bombeiros, bem como das suas consequências, numa perspetiva de prevenção e remediação dos sintomas do *distress*, bem como de potenciação dos do *eustress*. Os líderes destas e de outras organizações deverão também ficar sensibilizados para a importância do reforço do espírito de equipa (apresentado pelos bombeiros voluntários), ou mesmo do sentido de pertença dos seus colaboradores (possível justificação da predominância do *Work Engagement* nos sapadores), recursos que poderão iniciar um processo motivacional rumo ao *Work Engagement* e ao bem-estar. Lyu (2016) encontrou, ainda, outro recurso que poderá ser potenciado: a segurança psicológica. De facto, o *Stress* Ocupacional experienciado por trabalhadores de serviços de emergência tem potencial impacto na sua saúde, quer física, quer mental e emocional (Armstrong et al., 2015; Vicente et al., 2013), pelo que a segurança psicológica poderá ajudar na vivência do *distress* ao prevenir impactos a este nível.

Estas medidas poderão basear-se em estratégias fomentadoras do *Work Engagement*, como a promoção de recursos do trabalho, por exemplo, que poderão originar mais absorção, vigor e dedicação por parte dos bombeiros e, assim, motivá-los a lidar com as exigências tão características da sua atividade. Esta sensibilização beneficiará não só os bombeiros como a comunidade, devido ao aumento do desempenho que pode surgir por parte dos primeiros na prestação de serviços e de cuidados. Bombeiros mais *engaged*, cidadãos mais seguros.

“What is important is to live so that one's distress is converted into eustress.” (Selye, 1976, p. 55). Bombeiros: heróis por mais que uma causa: pelo seu bem-estar, pelo nosso bem-estar.

## **2. Limitações metodológicas**

Apesar dos cuidados metodológicos tidos na realização deste estudo, encontram-se algumas limitações a este nível que merecem a nossa atenção.

Uma das limitações prende-se com a utilização da TIC como instrumento de recolha da informação. Apesar de se caracterizar como uma técnica útil para compreender como os participantes lidaram com os incidentes, com as suas consequências, o contexto da ação, as táticas, as estratégias de *coping* usadas e os resultados das suas ações (Chell, 2004), é uma técnica que apresenta também algumas limitações ao nível metodológico que devem ser salientadas. Esta técnica requer que o investigador, com experiência e capacidade, consiga gerir o respondente, direcionando a entrevista de modo a conseguir atingir clareza de compreensão e lidar com a sua expressão de emoção (Chell, 2004). Neste sentido, tendo em conta que o investigador não apresentava a experiência requerida por esta técnica, é possível que nem sempre tenha sido capaz de orientar os participantes no sentido de obter a total compreensão dos incidentes que se desejava. Além disso, o contexto desta técnica baseia-se apenas na perspetiva do participante, sempre em retrospectiva (Chell, 2004). Embora o facto de serem incidentes críticos signifique que há uma boa memória acerca deles, existe a possibilidade de a informação recolhida estar enviesada devido à memória seletiva do entrevistado (Chell, 2004). No entanto, foram implementadas estratégias no sentido de reduzir esta eventualidade, ao solicitarmos a evocação de incidentes que tivessem sido críticos e com um impacto significativo em si, nos outros ou na organização.

Relativamente à natureza da amostra, importa referir que, embora o número de IC's recolhidos (i.e. 53) não tenha servido o objetivo exploratório inicial de 60, a quantidade obtida não ficou longe da inicialmente prevista. Contudo, quando o objetivo é a análise de relações entre variáveis como é o caso, é aconselhável que sejam abrangidos mais participantes e, naturalmente, uma maior quantidade de IC's.

### **3. Sugestões para futuras investigações**

Torna-se relevante um novo foco no presente tema através da aplicação simultânea do modelo qualitativo e do quantitativo, que poderá potenciar o desenvolvimento do conhecimento e a construção de potenciais teorias que relacionem os conceitos de Stress Ocupacional e de *Work Engagement* (Sampieri et al., 2006). A parte quantitativa do estudo poderá fazer uso da *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-9; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006), escala desenhada para medir o *Work Engagement*, e da *Sources of Occupational Stress Scale* (SOOS; Beaton & Murphy, 1993), uma escala desenhada para avaliar as fontes de *Stress* Ocupacional experienciadas pelos bombeiros.

Para tal, é necessária uma validação destas as escalas na população portuguesa, útil para uma compreensão global dos fenómenos nos bombeiros portugueses. Mais interessante ainda será a criação de uma escala que avalie o *Work Engagement* especificamente nos bombeiros e, posteriormente, a sua conjugação com a SOOS (Beaton & Murphy, 1993).

Tendo em conta os resultados obtidos no presente estudo e as suas implicações práticas, será ainda vantajoso um estudo acerca de que recursos poderão ter um impacto maior na vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement*. Este estudo poderá ajudar as organizações de bombeiros a saber que recursos potenciar para que os seus colaboradores tenham maior capacidade para lidar com o *Stress* Ocupacional, alterar as situações provocadoras de *distress*, perpetuar as sensações provindas das exigências causadoras de *eustress* e utilizar o *Work Engagement* que sentem pela sua atividade como um *buffer* do mal-estar causado pelo *distress*. Esta investigação poderá ser feita de um modo experimental e longitudinal, avaliando um primeiro momento, em que os recursos estão no seu estado habitual. Após esta primeira avaliação, proceder-se-ia a uma manipulação dos recursos disponíveis, à qual se seguiria uma segunda avaliação das dimensões. Este estudo permitiria uma comparação entre os dois momentos, possibilitando uma compreensão acerca de que recursos poderão prevenir as consequências negativas do *distress* e potenciar o *Work Engagement* e as sensações positivas provindas do *eustress*.

Por fim, seria relevante compreender o significado das diferenças encontradas entre os bombeiros voluntários e os bombeiros sapadores, dado que as justificações propostas aquando das conclusões se basearam em meras suposições.

Além disso, a ausência de evidências de estratégias de *savoring* salienta também a necessidade de se investir em estudos que foquem este tipo de estratégias, no sentido de aumentar os estudos no âmbito da Psicologia Positiva.

## Referências Bibliográficas

- Airilia, A., Hakanen, J., Punakallio, A., Lusa, S., & Luukkonen, R. (2012). Is work engagement related to work ability beyond working conditions and lifestyle factors? *Int Arch Occup Environ Health*, 85, 915-925. doi: 0.1007/s00420-012-0732-1
- Ângelo, R. P. & Chambel, M. J. (2015). The reciprocal relationship between work characteristics and employee burnout and engagement: A longitudinal study of firefighters. *Stress and Health*, 31(2), 106-114. doi: 10.1002/smi.2532
- ANPC (2016). Força especial de bombeiros. Quem somos. Missão e valores. Retrieved September 15, 2016 from <http://www.prociv.pt/pt-pt/forcaespombeiros/apresentacao/missaoevalores/Paginas/default.aspx>
- ANQEP, I.P. (2008). *Catálogo Nacional das Qualificações*. Lisboa: Portugal
- Armstrong, D., Shakespeare-Finch, J., & Shochet, I. (2015). Organizational belongingness mediates the relationship between fontes of stress and posttrauma outcomes in firefighters. psychological trauma: Theory, research, practice, and policy. advance online publication. *Psychol Trauma*, 8(3), 343-347. doi: 10.1037/tra0000083
- Bakker, A.B. (2009). Building engagement in the workplace. In R. J. Burke & C.L. Cooper (Eds.), *The peak performing organization* (pp. 50-72). Oxon, UK: Routledge.
- Bakker, A. B. (2015). Top-down and bottom-up interventions to increase work engagement. In P. J. Hartung, M. L. Savickas, and W. B. Walsh (Eds.), *Handbook of Career Intervention* (pp.427-438). Washington, DC: American Psychological Association. doi: 10.1037/14439-031
- Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E. & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job Resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-56. doi: 10.1016/S0001-8791(02)00030-1
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. doi: 10.4102/sajip.v37i2.974
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13, 209–223. doi:10.1108/13620430810870476
- Bakker, A. B., Schaufeli, W., Leiter, M & Taris, W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.

- Bakker, A.B., Hakanen, J.J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job Resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99, 274-84. doi: 10.1037/0022-0663.99.2.274
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, Lda.
- Brandão, C. & Miguez, J. (2015). Using NVivo to evaluate a program of goal corrected empathic attunement skills: A case study in the context of higher education. In A. Rocha, A. M. Correia, S. Costanzo, & L. P. Reis (Eds.). *New contributions in information systems and technologies*, Advances in Intelligent Systems and Computing 354, (vol 2, pp. 223-233). Switzerland: Springer International Publishing. doi: 10.1007/978-3-319-16528-8\_21
- Bryant, F. B. & Veroff, J. (2007). *Savoring: A new model of positive experience*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. doi: 10.1108/09534810710831073
- Canova, K. & Porto, J. (2010). O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. *Revista de Administração Mackenzie*, 11(5), 4 – 31.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65–74. doi: 10.1037//0021-9010.85.1.65
- Chell, E. (2004). Critical Incident Technique. In C. Cassell & G. Symon (Eds.) *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 45-60).
- Chen, C-F. & Chen, S-C. (2012). Burnout and work engagement among cabin-crew: Antecedents and consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41-58. doi: 10.1080/10508414.2012.635125
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and Resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848. doi: 10.1037/a0019364
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976). Occupational fontes of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1),11-28.



- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of Management Review*, 17, 238-274. doi: 10.5465/AMR.1992.4279536
- Eggerth, d. E. & Cunningham, T. R. (2012). Counseling psychology and occupational health psychology. In, E. M. Altmaier & J. I. C. Hansen (Eds.), *The Oxford Handbook of Counseling Psychology* (pp. 752-779) (Ed); New York: Oxford University Press.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological bulletin*, 51(4), 327.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18, 59–82. doi: 10.1177/1525822X05279903
- Hart, P.M. & Cooper, C.L. (2001). Occupational stress: Toward a more integrated framework. In N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (vol. 2, pp. 93-114). London: Sage.
- Henderson, S. N., Van Hasselt, V. B., LeDuc, T. J., & Couwels, J. (2016). Firefighter suicide: Understanding cultural challenges for mental health professionals. *Professional Psychology: Research and Practice*, 47(3), 224-230. doi: 10.1037/pro0000072
- Hobfoll, S.E., Johnson, R.J., Ennis, N., & Jackson, A.P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 632-43. doi: 10.1037/0022-3514.84.3.632
- ICNF. (2016). Relatório provisório de incêndios florestais. Retrieved October 1, 2016, from <http://www.icnf.pt/portal/florestas/dfci/Resource/doc/rel/2016/8-rel-prov-1jan-30set-2016.pdf>
- INE, I.P. (2011). *Classificação Portuguesa das Profissões* (Edição 2011). Lisboa: Portugal.

- Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A., & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: the role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology, 90*(2), 257-268. doi: 10.1037/0021-9010.90.2.257
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4), 692-724. doi: 10.2307/256287
- Kimbrel, N.A., Steffen, L. E., Meyer, E. C., Kruse, M. I., Knight, J. A., Zimering, R. T., & Gulliver, S. B. (2011). A Revised Measure of Occupational Stress for Firefighters: Psychometric Properties and Relationship to Posttraumatic Stress Disorder, Depression, and Substance Abuse. *Psychological Services, 8*(4), 294-306. doi: 10.1037/a0025845
- King, N. (2004). Using Interviews in Quatitative Research. In C. Cassell & G. Symon (Eds.) *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 11-22).
- Laranjeira, C. A. (2011). The effects of perceived stress and ways of coping in a sample of Portuguese health workers. *Journal of clinical nursing, 21*, 1755-1762. doi: 10.1111/j.1365-2702.2011.03948.x
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. & Folkmann, S. (1984). The stress concept in the life sciences. In R. S. Lazarus & S. Folkmann (Eds.) *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality, 1*, 141-169.
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P., & Lepine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal, 48*, 764–775. doi:10.5465/AMJ.2005.18803921
- Lyu, X. (2016). Effect of organizational justice on work engagement with psychological safety as a mediator: Evidence from China. *Social Behavior and Personality: an international journal, 44*(8), 1359-1370. doi: 10.2224/sbp.2016.44.8.1359
- McGowan, J., Gardner, D., & Fletcher, R. (2006). Positive and negative affective outcomes of occupational stress. *New Zealand Journal of Psychology, 35*(2), 92-98.

- Maia, A. (2007). Fatores preditores de PTSD e critérios de seleção em profissionais de actuação na crise. In L. Sales (Coord). *Psiquiatria de Catástrofe e Intervenção em Crise* (pp. 263-276). Coimbra: Almedina.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and Resources as antecedents of work engagement: a longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 149-171. doi:10.1016/j.jvb.2006.09.002
- Manuel, G. & Soeiro, C. (2010). Incidentes Críticos na Polícia Judiciária. *Análise Psicológica*, 28(1), 149-163.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. London: SAGE Publications, Inc.
- Murta, S. G. & Tróccoli, B. T. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: Efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia*, 24(1), 41-51. doi: 10.1590/S0103-166X2007000100005
- Naudé, J. & Rothmann, S. (2006). Work-related well-being of emergency workers in Gauteng. *South African Journal Of Psychology*, 36(1), 63-81.
- Nelson, D L. & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology*, (pp. 97-119). Washington, DC: American Psychology Association.
- O Portal dos Bombeiros Portugueses. (2015). Missão dos bombeiros. Retrieved September 30, 2016, from <http://www.bombeiros.pt/missao-dos-bombeiros/>
- Ribeiro, S. (2016). Presidente da LBP exige mão pesada no combate ao “terrorismo”. Retrieved September 15, 2016 from <http://www.bombeirosdeportugal.pt/noticia/presidente-da-lbp-exige-mao-pesada=475>
- Ribeiro, S. (2016). Salvar uma vida é escolher ser melhor. Retrieved September 15, 2016 from <http://www.bombeirosdeportugal.pt/noticia/salvar-uma-vida-e-escolher-ser-melhor=456>
- Rich, B., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635. doi: 10.5465/AMJ.2010.51468988

- Robbins, S. P. (2004). *Fundamentos do comportamento organizacional*. (7ª ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. (3ª ed.). São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil Ltda.
- Selye, H. (1976). Forty years of stress research: Principal remaining problems and misconceptions. *Canadian Medical Association Journal*, 115(1), 53.
- Selye, H. (1987). Stress without distress. In L. Lennart (Ed.), *Society, stress, and disease* (vol. 5, pp. 257-262). New York: Oxford University Press.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job Resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315. doi:10.1002/job.248
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2010). The conceptualization and measurement of work engagement: A review. In A.B. Bakker & M.P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V, & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. doi: 10.1023/A:1015630930326
- Schreurs, B, van Emmerik, I.J.H, van den Broeck, A., & Guenter, H. (2014). Work values and work engagement within teams: The mediating role of need satisfaction. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 18(4), 267-281. doi: 10.1037/gdn0000009
- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, K., & Kawakami, N. (2015). Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. *International Journal of Behavioral Medicine*, 22, 18-13. doi: 10.1007/s12529-014-9410-x
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2003). Stress in Organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive Handbook of Psychology* (vol. 12, pp. 453-491). Hoboken: Wiley
- Szabo, S., Tache, Y., & Somogyi, A. (2012). The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief “Letter” to the Editor of Nature. *Stress*, 15(5), 472-478. doi: 10.3109/10253890.2012.710919

- Van den Broeck, A., De Cuyper, N., De Witte, H., & Vansteenkiste, M. (2010). Not all job demands are equal: Differentiating job hindrances and job challenges in the job demands-Resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 19*, 735–759. doi:10.1080/13594320903223839
- Vicente, N. G., Ferreira, L. A., Rezende, M. P., Cadoso, J. R., & Zuffi, F. B. (2013). Perception of occupational stress by military firefighter from a city in the countryside of minas gerais. *Journal of Research Fundamental Care On Line*. Rio de Janeiro: Federal University of Rio de Janeiro State. doi: IO.9789/2175-5361
- Wu, S., Zhu, W., Li, H., Wang, Z., & Wang, M. (2008). Relationship between job burnout and occupational stress among doctors in China. *Stress and Health, 24*(2), 143-149. doi: 10.1002/smi.1169
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2007). The role of personal Resources in the job demands-Resources model. *International Journal of Stress Management, 14*, 121-141. doi: 10.1037/1072-5245.142.121
- Yardley, L. (2000). Dilemmas in qualitative health research. *Psychology and Health, 15*, 215–28.
- Young, P. M., Partington, S., Wetherell, M. A., St Clair Gibson, A., & Partington, E. (2014). Stressors and Coping Strategies of UK Firefighters during On-duty Incidents. *Stress and Health, 30*(5), 366-376. doi: 10.1002/smi.2616
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research. Design and Methods*. (4<sup>a</sup> ed., Vol. 5). Thousand Oaks: Sage Publications.

## **ANEXOS**

### **Objetivo**

O objetivo geral deste estudo é perceber, através da perspectiva de uma amostra de bombeiros, se se verificam evidências da relação entre *Stress* Ocupacional e *Work Engagement*, comparando estes conceitos entre bombeiros voluntários e bombeiros sapadores.

### **Objetivos Específicos**

1. Verificar se há evidências de *eustress* e/ou *distress*;
2. Analisar as fontes desse *stress*;
3. Averiguar se há evidências das dimensões do *Work Engagement* (vigor, dedicação e absorção) e as suas fontes;
4. Analisar a relação entre a vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement*;
5. Comparar a vivência de *Stress* Ocupacional e de *Work Engagement* entre os bombeiros voluntários e os bombeiros sapadores.

### **Questões de Investigação**

1. Quais as fontes de *Stress* Ocupacional inerentes à atividade dos bombeiros?
2. Que estratégias são utilizadas pelos bombeiros para lidar com essas fontes de *stress*?
3. Em que medida estão presentes vigor, dedicação e absorção no desempenho da sua atividade?
4. Qual a relação entre a presença destas dimensões e a vivência do *Stress* Ocupacional?
5. Em que medida se encontram diferenças entre bombeiros voluntários e sapadores na vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement*?

### **Breve Contextualização Teórica**

As novas exigências do mundo do trabalho tornam urgente uma grande capacidade de adaptação por parte dos indivíduos (Robbins, 2004). Assim, é importante o estudo do *Stress* Ocupacional de um modo holístico, através da exploração do *eustress* e do *distress* (Nelson & Simmons, 2003). De uma perspectiva transacional, este *stress* consiste no desequilíbrio que a pessoa percebe entre essas exigências e a sua capacidade para lhes responder, que determinará o modo como o mesmo lida com as mesmas (Lazarus & Folkman, 1987). Do

ponto de vista do MHS de Nelson e Simmons (2003), as respostas a essas exigências ou fatores *stressores* podem ser positivas (*eustress*) ou negativas (*distress*).

Nelson e Simmons (2003) destacam que os indivíduos que experienciam *eustress* poderão estar envolvidos com o trabalho. Portanto, podem apresentar *Work Engagement*: um estado mental positivo perante o trabalho, caracterizado pela presença de vigor, dedicação e absorção (Schaufeli et al., 2002). O vigor é caracterizado por altos níveis de energia e resistência mental durante o trabalho, vontade de investir esforço no mesmo e persistência mesmo perante dificuldades (Schaufeli & Bakker, 2004). A dedicação revela-se quando o indivíduo está fortemente envolvido no seu trabalho, experienciando valorização, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio pelo mesmo (Schaufeli & Bakker, 2004). Por último, a absorção caracteriza-se por se estar totalmente feliz e concentrado com o trabalho, pelo que o tempo passa rapidamente e se tem dificuldades em se afastar do mesmo (Schaufeli & Bakker, 2004).

A investigação tem demonstrado que o *Work Engagement* pode ser predito por vários fatores, como é o caso dos recursos pessoais e dos recursos no trabalho, desde o salário e oportunidades de carreira ao suporte social dos colegas e dos supervisores, *feedback* acerca do desempenho, entre outros (Bakker et al., 2007).

Os bombeiros têm uma das atividades mais propícias ao desenvolvimento de *Stress* Ocupacional, já que se envolvem constantemente em situações de emergência (Murta & Tróccoli, 2007). Porém, para além de ser uma profissão vulnerável ao desenvolvimento de *Stress* Ocupacional, pode também ser uma profissão em que está presente um grande envolvimento. De acordo com Schaufeli e Bakker (2004), alguns indivíduos, apesar das elevadas exigências no seu trabalho, conseguem encontrar prazer em trabalhar e em lidar com elas. Rich, Lepine e Crawford (2010) verificaram que os bombeiros que demonstravam *Work Engagement* investiam as suas energias na realização das suas tarefas, para além de tenderem a ser mais prestáveis, corteses e envolvidos em assuntos organizacionais. Além disso, Naudé e Rothmann (2006), num estudo com trabalhadores de emergência (como bombeiros, paramédicos e condutores de ambulâncias) verificou que o *Stress* Ocupacional podia ter impacto no *Work Engagement*, através das suas consequências negativas como a exaustão emocional e a despersonalização. Ou seja, mesmo perante as exigências da sua atividade, os bombeiros poderão sentir prazer em lidar com elas (Schaufeli & Bakker, 2004), podendo evidenciar *eustress* e *Work Engagement*. É aqui que encontramos a pertinência de explorar mais aprofundadamente, e de um modo mais integral, esta relação entre o *Work Engagement* e o *Stress* Ocupacional nos bombeiros.



## **Procedimento Metodológico**

**Estudo de caso duplo:** sugerimos que o presente estudo possua uma natureza qualitativa, não experimental, transversal e exploratória, devido à carência de estudos acerca das variáveis em estudo (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006). Optar-se-á pelo estudo de caso que, segundo Yin (2009), se revela como apropriado a fases exploratórias, permitindo reter características holísticas e com significado de eventos de vida. Além disso, tendo em conta que o objetivo se centra na comparação das vivências do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement* entre os bombeiros voluntários e os bombeiros sapadores, pretende-se realizar um estudo de caso múltiplo, constituído por dois casos: os bombeiros voluntários e os bombeiros sapadores (Yin, 2009).

**Seleção do Contexto:** pretende-se que a população pertença a um contexto que inclua funções como o combate a incêndios e a prestação de socorro à população no caso de inundações, desabamentos, abalroamentos e em todos os acidentes, catástrofes ou calamidades, funções estas que colocam exigências elevadas aos trabalhadores, as quais podem ser percebidas como desafiantes ou impeditivas.

**Seleção dos Participantes:** tendo como base os objetivos do estudo, pretende-se participantes que sejam colaboradores com funções de bombeiro, sem funções de chefia, e com um máximo de 20 anos de serviço e um mínimo de 5, para que as suas perspetivas acerca das suas vivências não fossem díspares devido ao tempo na atividade.

**Técnicas de Recolha de Dados:** (a) análise documental; (b) entrevista semiestruturada, acorada na Técnica dos Incidentes Críticos (TIC).

**Questões de Ordem logística:** agendamento prévio das entrevistas para que bombeiros com as características necessárias estejam presentes; realização das entrevistas no contexto laboral.

### **Assuntos e questões a abordar na TIC:**

- Breve apresentação;
- Breve introdução teórica;
- Recolha de dados biográficos;

- Explicação da TIC - para cada Incidente Crítico (IC), o participante deve abordar:
  - a. O contexto do acontecimento – que circunstâncias levaram ao acontecimento? – Este ponto trará conclusões acerca das fontes de stress ocupacional, tanto de *distress* como de *eustress*;
  - b. O comportamento adotado – o que fez perante a situação? – Ao relatar os seus comportamentos adotados perante os acontecimentos, poderemos tirar conclusões acerca das estratégias de *coping* e de *savoring* utilizadas pelos participantes.
  - c. O resultado desse acontecimento – qual foi o resultado/consequências que derivaram do seu comportamento? – Este ponto fornecer-nos-á uma visão geral acerca dos acontecimentos, permitindo-nos perceber que significado os participantes atribuem às situações, tendo em conta as suas consequências.
  - d. Os seus motivos para adotar esse comportamento – o que o motivou? - Ao expressar os seus motivos para agir, poderemos tirar importantes conclusões acerca da possível existência de *Work Engagement*.

### **Técnica de Análise da Informação**

Será utilizada a análise de conteúdo, com recurso ao *software Nvivo 11*, considerando-se o critério semântico para o reagrupamento da informação.

### **Cronograma de Implementação do Projeto (2015-2016)**

<b>Fase</b>	<b>Período</b>
<i>Planeamento e Preparação</i>	março – setembro
<i>Implementação do Projeto</i>	setembro – março
<i>Recolha e Análise de Dados</i>	março – agosto
<i>Redação do Relatório</i>	agosto - outubro
<i>Publicação</i>	outubro
<i>Feedback à Organização</i>	novembro

## *Anexo B. Pedido de colaboração às organizações*

Bom dia, Sr. Engenheiro.

Sou estudante da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto e estou, atualmente, a terminar o Mestrado Integrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho. Como tal, estou a iniciar a realização da Dissertação de Mestrado, a qual trata os temas do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement*. Neste sentido, pretendo que a amostra deste meu estudo seja constituída tanto por bombeiros sapadores como por bombeiros voluntários.

O objetivo geral deste estudo é perceber se existe uma relação entre a vivência do *Stress* Ocupacional e de *Work Engagement* nos bombeiros voluntários e nos bombeiros sapadores, procedendo-se, assim, a uma comparação entre os dois contextos.

Como tal, venho por este meio perguntar se será possível aplicar entrevistas a alguns bombeiros do seu quartel, os quais deverão, se possível, apresentar semelhante tempo de trabalho, o mesmo nível hierárquico e o mesmo tipo de funções, que não deverão ser de chefia. Estas funções devem incluir o combate a incêndios e a prestação de socorro à população no caso de inundações, desabamentos, abalroamentos e em todos os acidentes, catástrofes ou calamidades, cargos estes que colocam exigências elevadas aos trabalhadores.

Agradeço desde já a sua atenção e disponibilidade, aproveitando para solicitar a marcação de uma pequena reunião de modo a que dúvidas adjacentes possam ser clarificadas. Assim, deixo abaixo o meu número de telemóvel, para que possamos proceder à agenda desta mesma reunião ou falar de pontos que possam ser mais facilmente tratados por chamada.

Muito obrigada pela disponibilidade.

Cumprimentos,  
Nilsa Ribeiro

## *Anexo C: Declaração de Consentimento Informado*

Caro(a) participante,

A presente entrevista faz parte de uma investigação no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia, no ramo de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho. Esta investigação tem como objetivo perceber se existe uma relação entre a vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement* (envolvimento no trabalho) nos bombeiros.

Por razões de ordem científica, as entrevistas serão gravadas para posterior análise, sendo garantido o anonimato dos participantes, bem como a confidencialidade das informações recolhidas.

A investigação será desenvolvida pela mestranda Nilsa Sara Freire Ribeiro, sob a orientação da Professora Doutora Filomena Jordão, ambas da FPCEUP, que agradecem, desde já, toda a colaboração e disponibilidade prestada.

Eu, \_\_\_\_\_, consinto em participar voluntariamente na investigação intitulada “A vivência do *Stress* Ocupacional e do *Work Engagement* nos Bombeiros”, consciente de que a informação recolhida será totalmente confidencial e utilizada única e exclusivamente para o objetivo previamente enunciado.

Vila Nova de Gaia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016

A investigadora,

\_\_\_\_\_  
Nilsa Ribeiro

## PROTOCOLO/GUIÃO DE ENTREVISTA: A ATIVIDADE DO BOMBEIRO

### 1ª PARTE – Introdução

-Boa tarde. O meu nome é Nilsa e agradeço desde já a sua participação nesta entrevista. No âmbito da realização da minha dissertação de mestrado, estou a realizar um estudo com o objetivo de perceber a relação entre o *Work Engagement* e o *Stress* Ocupacional.

O conceito de *Work Engagement* descreve um envolvimento e compromisso positivo de uma pessoa com o seu trabalho, promovendo assim resultados de sucesso não só ao nível laboral, como pessoal. Além disso, no exercício das suas funções, é habitual as pessoas sentirem *stress* derivado de exigências do seu trabalho. Porém, este *stress* não é apenas negativo, sendo que poderá ser também uma resposta positiva a um *stressor*. Por exemplo, para algumas pessoas e em certas situações, o ter prazos apertados para cumprir pode ser um fator que motive para a realização das suas ações, tendo efeitos, por isso, positivos. Noutras situações, poderá ter o efeito contrário e desmotivar para a realização da ação.

-Os aspetos relativos à confidencialidade, anonimato e forma de tratamento dos dados já foram explicitados no consentimento informado que acabou de assinar.

- Por razões científicas e de objetividade no tratamento dos dados, terei de gravar a entrevista. Vê algum inconveniente?

- Tem-se verificado que o método mais eficaz para conhecer a fundo a atividade de um posto de trabalho é solicitar às pessoas que ocupam esse posto que relatem acontecimentos que tenham vivido e que tenham tido impacto no seu trabalho e em si mesmas, independentemente do local ou hora em que essas situações tenham ocorrido.

- Faz parte das suas tarefas enquanto bombeiro combater incêndios e prestar socorro à população em todos os acidentes, catástrofes ou calamidades (Direção Municipal de Bombeiros e Proteção Civil). Assim, podemos concluir que o envolvimento constante em situações críticas e perigosas, quer para si, quer para os outros, bem como o facto de lidarem com situações de emergência de saúde, faz dos bombeiros indivíduos com uma das profissões mais suscetíveis ao desenvolvimento de *Stress* Ocupacional (Murta & Tróccoli, 2007). Além disso, no exercício desta profissão podem também estar presentes comprometimento e envolvimento. Ou seja, alguns indivíduos, apesar das elevadas

exigências no seu trabalho, conseguem encontrar prazer em trabalhar e em lidar com elas (Schaufeli & Bakker, 2004). São estes temas que focaremos ao longo desta entrevista.

- Compreendeu o objetivo da entrevista?

*(clarificar se necessário)*

## **2ª PARTE – Caracterização do entrevistado**

*(Recolher dados)*

- a) Nome
- b) Idade
- c) Estado Civil
- d) Agregado Familiar
- e) Posição Hierárquica
- f) Anos de Serviço

Agora, vou-lhe dar uma folha de instruções para que possa acompanhar melhor a explicação da técnica.

*(Dar material ao entrevistado)*

## **3ª PARTE – Descrever os acontecimentos de trabalho significativos**

*(Explicar o que é um acontecimento de trabalho significativo)*

Posto isto, peço-lhe que descreva cerca de 6 acontecimentos de trabalho reais que tenha vivido ao longo do seu percurso enquanto Bombeiro e que considere terem tido impacto significativo em si, nos outros, no seu trabalho e/ou na organização/quartel, independentemente do local e da hora em que ocorreram. Destes 6 acontecimentos, deverá relatar 3 em que tenha sentido *stress* positivo e outros 3 em que tenha sentido *stress* negativo. Ao descrever os acontecimentos peço-lhe que indique:

- a) O contexto do acontecimento – que circunstâncias levaram ao acontecimento?
- b) O comportamento adotado – o que fez perante a situação?
- c) O resultado desse acontecimento – qual foi o resultado/consequências que derivaram do seu comportamento?
- d) Os seus motivos para adotar esse comportamento – o que o motivou?

PEÇO-LHE QUE AO LONGO DA ENTREVISTA DESCREVA ACONTECIMENTOS DE DOIS TIPOS:

- 1) Em tenha sentido *stress* positivo;
- 2) Em que tenha sentido *stress* negativo.

AO DESCREVER OS ACONTECIMENTOS DE TRABALHO DEVE FAZÊ-LO:

- Da forma mais fiel que conseguir, ou seja, exatamente como aconteceram.
- Independentemente do espaço físico e da hora a que tenham decorrido.

Vamos ver alguns exemplos do tipo de informação que procuramos obter:

*(Ler um e pedir para ler o outro)*

1. Atividade: **Polícia**

ACONTECIMENTO CAUSADOR DE STRESS NEGATIVO

a) O contexto do acontecimento?

- Recebemos um telefonema de um indivíduo dizendo que desconfiava que estivessem a ocorrer atos de violência doméstica no apartamento no andar acima do seu.

b) O comportamento adotado?

- Desloquei-me ao local e ouvi gritos, insultos e barulhos dentro do apartamento em causa. Bati à porta, e ninguém abriu. Os barulhos continuaram, pelo que arrombei a porta. Deparei-me com um indivíduo com uma arma na mão e uma mulher encolhida no chão, a um canto. O mesmo ameaçava que se não fosse embora me iria arrepender. Acabei por avançar e, de repente, o indivíduo disparou contra a mulher.

c) O resultado nesse acontecimento?

- O indivíduo agressor acabou por ser preso. A mulher foi para o hospital, com um ferimento grave. Foi tanto o stress e o pânico, que o meu humor ficou bastante alterado nos tempos seguintes... Sempre que me lembrava do que tinha acontecido, sentia imensa ansiedade e as minhas tensões aumentavam.

d) Os seus motivos para adotar esse comportamento?

- Querer ajudar a vítima de violência doméstica, retirando-a do domínio do agressor. Nestas situações, não me consigo controlar. Os meus valores e as minhas funções obrigam-me a agir imediatamente.

## 2. Atividade: **Paramédico**

### ACONTECIMENTO CAUSADOR DE STRESS POSITIVO

a) O contexto do acontecimento?

- Recebemos um alerta de que uma mulher grávida em fim de tempo estava prestes a iniciar o parto e não se conseguia deslocar para o hospital.

b) O comportamento adotado?

- Desloquei-me ao local para levarmos a paciente para o hospital mais próximo. Contudo, a evolução do trabalho de parto processou-se mais rápido do que se esperava. Tivemos de parar a meio do caminho e efetuar o parto em plena estrada.

c) O resultado nesse acontecimento?

- Conseguimos, apesar das circunstâncias, ajudar no nascimento de mais uma criança. Na altura, o meu coração ficou tão acelerado por ver uma criança a nascer nos meus braços! Saber que, apesar de tanta pressão, vi a situação como um estímulo e consegui agir da melhor maneira foi bastante motivador para continuar a desempenhar as minhas funções como paramédico.

d) Os seus motivos para adotar esse comportamento?

- A necessidade urgente de realizar o parto e de ajudar a paciente em causa. A situação foi tão desafiante, que senti que era aquela a minha missão.

Compreendeu o tipo de informação que lhe é solicitada?

Peço-lhe, então, que procure relatar cerca de 6 acontecimentos de trabalho significativos, sendo que em 3 deles deverá ter sentido *stress* positivo e, nos outros 3, *stress* negativo.

*(Recolher os acontecimentos de trabalho numa folha própria)*

## 4ª PARTE – Terminar a entrevista

- Muito bem, penso que já temos toda a informação necessária, pelo que, para já, podemos dar por terminada esta entrevista.

Agradeço desde já a sua participação neste estudo e mostro-me disponível para o esclarecimento de quaisquer questões que possam surgir. Gostaria ainda de lhe perguntar se estaria disponível para o esclarecimento de eventuais dúvidas que possam surgir da minha parte ao longo do tratamento destes dados.



## **A ATIVIDADE DO BOMBEIRO – ACONTECIMENTOS DE TRABALHO SIGNIFICATIVOS**

PROCURE DESCREVER CERCA DE **6** ACONTECIMENTOS DE TRABALHO SIGNIFICATIVOS – **3** EM QUE TENHA SENTIDO STRESS POSITIVO E **3** EM QUE TENHA SENTIDO STRESS NEGATIVO.

INDICAR EM RELAÇÃO A CADA ACONTECIMENTO:

- a) O contexto do acontecimento – que circunstâncias levaram ao acontecimento?
- b) O comportamento adotado – o que fez perante a situação?
- c) O resultado desse acontecimento – qual foi o resultado/consequências que derivaram do seu comportamento?
- d) Os seus motivos para adotar esse comportamento – o que o motivou?

DESCREVA ACONTECIMENTOS DE DOIS TIPOS:

- 1) Em tenha sentido stress positivo;
- 2) Em que tenha sentido stress negativo.

DESCREVER ACONTECIMENTOS DE TRABALHO SIGNIFICATIVOS:

- Da forma mais fiel que conseguir, ou seja, exatamente como aconteceram.
- Independentemente do espaço físico e da hora a que tenham decorrido.

ALGUNS EXEMPLOS DE ACONTECIMENTOS DE TRABALHO SIGNIFICATIVOS:

### **3. Atividade: Polícia**

#### **ACONTECIMENTO CAUSADOR DE STRESS NEGATIVO**

##### **a) O contexto do acontecimento**

- Recebemos um telefonema de um indivíduo dizendo que desconfiava que estivessem a ocorrer atos de violência doméstica no apartamento no andar acima do seu.

##### **b) O comportamento adotado**

- Desloquei-me ao local e ouvi gritos, insultos e barulhos dentro do apartamento em causa. Bati à porta, e ninguém abriu. Os barulhos continuaram, pelo que arrombei a porta. Deparei-

me com um indivíduo com uma arma na mão e uma mulher encolhida no chão, a um canto. O mesmo ameaçava que se não fosse embora me iria arrepender. Acabei por avançar e, de repente, o indivíduo disparou contra a mulher.

c) O resultado nesse acontecimento?

- O indivíduo agressor acabou por ser preso. A mulher foi para o hospital, com um ferimento grave. Foi tanto o stress e o pânico, que o meu humor ficou bastante alterado nos tempos seguintes... Sempre que me lembrava do que tinha acontecido, sentia imensa ansiedade e as minhas tensões aumentavam.

d) Os seus motivos para adotar esse comportamento?

- Querer ajudar a vítima de violência doméstica, retirando-a do domínio do agressor. Nestas situações, não me consigo controlar. Os meus valores e as minhas funções obrigam-me a agir imediatamente.

#### 4. Atividade: **Paramédico**

##### ACONTECIMENTO CAUSADOR DE STRESS POSITIVO

a) O contexto do acontecimento?

- Recebemos um alerta de que uma mulher grávida em fim de tempo estava prestes a iniciar o parto e não se conseguia deslocar para o hospital.

b) O comportamento adotado?

- Desloquei-me ao local para levarmos a paciente para o hospital mais próximo. Contudo, a evolução do trabalho de parto processou-se mais rápido do que se esperava. Tivemos de parar a meio do caminho e efetuar o parto em plena estrada.

c) O resultado nesse acontecimento?

- Conseguimos, apesar das circunstâncias, ajudar no nascimento de mais uma criança. Na altura, o meu coração ficou tão acelerado por ver uma criança a nascer nos meus braços! Saber que, apesar de tanta pressão, vi a situação como um estímulo e consegui agir da melhor maneira foi bastante motivador para continuar a desempenhar as minhas funções como paramédico.

d) Os seus motivos para adotar esse comportamento?

- A necessidade urgente de realizar o parto e de ajudar a paciente em causa. A situação foi tão desafiante, que senti que era aquela a minha missão.

## Anexo F. Sistema de Categorias e sua Definição Operacional

Free Nodes	<u>Intervenções do Entrevistador</u>		Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações da entrevistadora no contexto de entrevista.
		Introdução à TIC	Nesta subcategoria enquadram-se todas as expressões relativas à explicação da técnica a ser utilizada ao longo da entrevista para a recolha da informação.
		Outras intervenções	Nesta subcategoria enquadram-se todas as verbalizações da entrevistadora relativas a aspetos que não se enquadram nas outras <i>free nodes</i> ou que não são relevantes para a temática em estudo.
	<u>Outras intervenções dos Participantes</u>		Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações do entrevistado referentes aos <i>free nodes</i> no contexto de entrevista.
		Dados Pessoais	Referências aos dados que caracterizam o entrevistado, como a idade, estado civil e agregado familiar.
			Agregado Familiar
			Anos de Serviço
			Estado Civil
			Idade
			Nome
			Outra profissão
			Posição Hierárquica
		Outras intervenções	Nesta subcategoria enquadram-se todas as verbalizações dos participantes relativas a aspetos que não se enquadram nas outras <i>free nodes</i> ou que não são relevantes para a temática em estudo.
Tree Nodes	<u>Estratégias de Coping</u>		Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas à utilização de estratégias adotadas destinadas a alterar as circunstâncias da situação ou a forma como é avaliada, de forma a torná-la mais favorável.
		Ação	Todas as estratégias de <i>coping</i> focadas na ação, ou seja, orientadas para alterar as circunstâncias da situação.
		Emoção	Todas as estratégias de <i>coping</i> focadas na emoção, ou seja, comportamentos adotados destinados a alterar a forma como a situação é avaliada.

Todas as expressões que se baseiam na explicação das circunstâncias que levaram ao acontecimento e a que o mesmo fosse interpretado como <i>stressante</i> .	
<u>Exigências Stressoras</u>	<p>Aspectos físicos, sociais e organizacionais do trabalho que exigem energia e esforço psicológico e/ou físico e que são avaliadas pelo participante como obstáculos a ultrapassar, para aprender e atingir, pelo que a exposição aos mesmos também leva ao aumento do desempenho e à promoção do crescimento pessoal. Os participantes podem vê-las como oportunidades para aprender, alcançar, e demonstrar o tipo de competência que tende a ser recompensado.</p>
	Acidentes de Viação
	Afogamentos
	Atropelamentos
	Desconhecimento da situação
	Estado das vítimas
	Idade da vítima
	Incêndios
	Obstáculos e Imprevistos no caminho
	Outras
	Paragens Cardíacas
	Rivalidade Voluntários vs. Sapadores
	Solidão das vítimas
	Tentativas de Suicídio
	<p>Aspectos físicos, sociais e organizacionais do trabalho que exigem energia e esforço psicológico e/ou físico e que são avaliados pelo participante como frustrantes ao nível do crescimento pessoal e da realização de objetivos, bem como dificultadores do progresso na consecução de metas e recompensas.</p>
	Alturas
	Características do Meio
	Características Pessoais
	Conhecimento da vítima
	Estado das vítimas
	Etnia
	Falta de Experiência
	Falta de Recursos do Trabalho
	Idade da vítima
	Imprevistos
	Informações erróneas
	Ingratidão
	Levantamento de Cadáveres
	Morte de Colegas
	Outras
	População no local
	Reação dos familiares da vítima
	Responsabilidade por parte da família
	Ter filhos
	Várias instituições no local

Fatores potenciadores do Desempenho	Esta categoria enquadra todas as verbalizações que são interpretadas pelos participantes como fatores motivadores para o seu desempenho. Ou seja, todos os fatores que, mesmo perante as exigências <i>stressoras</i> , os motivam a agir.		
	Outros	Esta subcategoria enquadra todas as expressões referentes aos fatores motivadores para o desempenho que não estão relacionados com a vivência de <i>Work Engagement</i> , como a gestão de expectativas dos outros e as condições salariais e temporais que a sua atividade enquanto bombeiro oferece.	
	Work Engagement	Esta subcategoria enquadra todas as expressões referentes à vivência de <i>Work Engagement</i> pelos participantes no exercício das suas funções.	
		Absorção	Todas as verbalizações que mostram que o participante se encontra totalmente feliz e concentrado com o trabalho, pelo que o tempo passa rapidamente e se tem dificuldades em se afastar do mesmo.
		Dedicação	Todas as verbalizações que revelam que o indivíduo está fortemente envolvido no seu trabalho, experienciando valorização, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio pelo mesmo.
		Vigor	Todas as verbalizações que revelam a existência de altos níveis de energia e resistência mental durante o trabalho, vontade de investir esforço no mesmo e persistência mesmo perante dificuldades.
	Esta categoria inclui todas as expressões relativas à existência de aspetos pessoais ou do trabalho que promovam a vivência de <i>Work Engagement</i> pelos participantes.		
	Recursos	Recursos do Trabalho	Aspetos físicos, sociais e organizacionais do trabalho que reduzem as exigências do trabalho e os seus custos fisiológicos e psicológicos, sendo funcionais na concretização de objetivos e estimulando o crescimento pessoal, a aprendizagem e desenvolvimento.
			Apoio do Superior Hierárquico
			Apoio dos colegas
Espírito de Equipa			
Formação e Treino			
Material			
Remuneração			
Recursos Pessoais		Aspetos do <i>self</i> ligados à resiliência e que se refletem no sentido individual de cada um acerca da sua habilidade para controlar com sucesso e ter impacto no seu ambiente.	
		Abertura	
		Capacidade de ponderação	
		Capacidade para trabalhar sob pressão	
		Equilíbrio Emocional	
		Experiência	
		Familiaridade com a situação	
	Mente aberta e crítica		
Otimismo			

<b><u>Consequências das situações stressoras</u></b>	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas ao resultado da situação, quer seja no indivíduo, na organização ou nos outros.	
	<b>No próprio</b>	Todas as verbalizações relativas às consequências da situação no participante.
		Todas as verbalizações relativas às consequências da situação no participante e interpretadas pelo mesmo como negativas.
		Desespero
		Desmotivação
		Espanto
		Frustração
		Incómodo
		Insegurança
		Mágoa
		Memórias e Sonhos
		Retiro do trabalho
		Revolta
		Revolta por parte dos colegas
		Trauma
		Todas as verbalizações relativas às consequências da situação no participante que são interpretadas pelo mesmo como positivas.
		Alegria
		Alívio
		Aprendizagem
		Conquista
		Lição de Vida
		Realização
	Outras	Todas as verbalizações relativas às consequências da situação no participante que são interpretadas pelo mesmo como neutras.
<b>Nos outros</b>	Todas as verbalizações relativas às consequências da situação noutros indivíduos, como colegas e vítimas.	
	Negativas	Todas as verbalizações relativas às consequências da situação nos outros e interpretadas pelo participante como negativas.
	Positivas	Todas as verbalizações relativas às consequências da situação nos outros e interpretadas pelo participante como positivas.

## Anexo G. Exigências stressoras

	Fontes	Referências
<b>Exigências stressoras</b>	10	347
<b>Exigências Frustrantes</b>	10	236
Características do Meio	7	19
Características Pessoais	2	8
Conhecimento da vítima	2	2
Estado das vítimas	5	10
Etnia	2	11
Falta de Experiência	2	4
Falta de Recursos do Trabalho	7	42
Idade da vítima	5	14
Imprevistos	3	5
Informações errôneas	5	12
Ingratidão	3	9
Levantamento de Cadáveres	3	6
Morte de Colegas	2	6
Outras	8	46
População no local	6	12
Reação dos familiares da vítima	4	10
Responsabilidade por parte da família	3	4
Ter filhos	3	9
Várias instituições no local	3	7
<b>Exigências Desafiantes</b>	10	111
Acidentes de Viação	3	3
Afogamentos	3	5
Atropelamentos	2	2
Desconhecimento da situação	2	9
Estado das vítimas	3	12
Idade da vítima	5	26
Incêndios	8	5
Obstáculos e Imprevistos no caminho	3	23
Outras	7	13
Paragens Cardíacas	4	6
Rivalidade Voluntários vs. Sapadores	2	3
Solidão das vítimas	2	2
Tentativas de Suicídio	2	1